

Univerzita Karlova

Filozofická fakulta

Katedra sociální práce

Diplomová práce

Bc. Lucie Hanzalová

Znalosti a dovednosti, které dobrovolníci získali v projektu

Lata

The knowledge and skills that volunteers gain in the project Lata

Praha 2017

Vedoucí práce: doc. PhDr. Oldřich Matoušek, CSc.

Poděkování

Děkuji vedoucímu práce panu docentu Oldřichu Matouškovi za odborné vedení práce, cenné rady a připomínky. Rovněž děkuji organizaci Lata za vřelý přístup a všem dobrovolníkům, bez kterých by nebylo možné výzkum realizovat. A v neposlední řadě děkuji všem mým přátelům a blízkým, kteří mě podporovali při psaní této diplomové práce.

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze, dne 17. 5. 2017

.....

Jméno a příjmení

Abstrakt

HANZALOVÁ, L. *Znalosti a dovednosti, které dobrovolníci získali v projektu Lata*. Praha: Univerzita Karlova, Fakulta filozofická, 2017, 89 s. Diplomová práce.

Diplomová práce pojednává o mentoringovém programu „*Ve dvou se to lépe táhne*“, který poskytuje pražská nezisková organizace Lata. Teoretická část popisuje oblast dobrovolnictví, mentoringové programy a klíčové kompetence člověka, tzv. „*soft skills*“. Stěžejní kapitola přibližuje Latu, její mentoringový program a postavení dobrovolníků v organizaci.

Praktická část diplomové práce zkoumá vliv dobrovolnického programu na profesní dráhu dobrovolníka. Data pro výzkum byla sesbírána za použití několika technik, dotazníkového šetření, polostrukturovaných rozhovorů a obsahové analýzy dat. Klíčové informace výzkumu byly zjištěny prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů, které byly následně vyhodnoceny metodou zakotvené teorie. V závěrečné části výzkumu je provedena syntéza všech výsledků a nalézání odpovědí na výzkumné otázky a cíle práce.

Klíčová slova

dobrovolník, dobrovolnictví, mentoringový program, Lata, měkké dovednosti

Abstract

HANZALOVÁ, L. *The knowledge and skills that volunteers gain in the project Lata*. Prague: Charles University, Faculty of Arts, 2017, 89 s. Diploma thesis.

The diploma thesis with mentoring program called „*Ve dvou se to lépe táhne*“ which is provided by the Prague non-profit organization Lata. The theoretical part describes the areas of volunteering, mentoring programs and key competencies of a man, so called „*soft skills*“. The crucial part focuses on Lata, her mentoring program and the status of volunteers in the organization.

The practical part of the thesis examines the influence of the volunteer program on the career of a volunteer. The data necessary for the research were collected through several techniques such as questionnaire survey, semi-structured interviews and data content analysis. Key research information was obtained through the interviews which were subsequently evaluated by the method of anchored theory. In the final part of the research, the results were synthesized and research questions and thesis goals were answered.

Keywords

volunteer, volunteering, mentoring program, Lata, soft skills

OBSAH

ÚVOD.....	8
1 VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ	10
1.1 Dobrovolník.....	10
1.1.1 Prvotní motivace a očekávání.....	11
1.2 Dobrovolnictví.....	12
1.2.1 Podoby dobrovolnictví	13
1.2.2 Názor veřejnosti na dobrovolnictví	15
1.2.3 Historický vývoj dobrovolnictví ve světě.....	16
1.2.4 Historický vývoj dobrovolnictví v ČR	17
2 MENTORINGOVÉ PROGRAMY	18
2.1 Co je to mentoring	18
2.2 Organizovaný mentoringový program	19
2.2.1 Big Brothers Big Sisters	20
2.2.2 Program Pět P	21
3 LATA – PROGRAMY PRO MLÁDEŽ A RODINU, Z. Ú.	22
3.1 Charakteristika organizace	22
3.2 Historie Latty	23
3.2.1 Vývoj loga a názvu	24
3.2.2 Úspěchy organizace	25
3.3 Program „Ve dvou se to lépe táhne“	26
3.3.1 Role dobrovolníka v programu.....	27
3.3.2 Nábor a zaškolování nových dobrovolníků	28
3.3.3 Osobnostní rozvoj dobrovolníka v programu.....	29
4 KLÍČOVÉ KOMPETENCE	30
4.1 Vymezení kompetencí	30
4.1.1 „Soft skills“	30
4.2 Supervize	33
4.2.1 Funkce supervize	33
4.2.2 Syndrom vyhoření	34
5 PRAKTICKÁ ČÁST	36
5.1 Cíle výzkumu.....	36
5.2 Výzkumná metoda	37
5.2.1 Dotazníkové šetření	38
5.2.2 Polostrukturovaný rozhovor	39

5.2.3	Obsahová analýza dat	39
5.3	Výsledky dotazníkového šetření.....	40
5.4	Metoda zakotvené teorie.....	44
5.5	Analýza dat v zakotvené teorii	44
5.5.1	Volba organizace	45
5.5.2	Profil dobrovolníka.....	47
5.5.3	Osobnostní rozvoj dobrovolníka	50
5.5.4	Profesní dráha dobrovolníka.....	54
5.5.5	Zpětné hodnocení Laty	56
5.6	Analýza motivačních a ukončovacích rozhovorů.....	63
5.7	Interpretace výsledků.....	65
6	ZÁVĚR	72
7	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY A ODBORNÝCH PRAMENŮ.....	75
8	SEZNAM PŘÍLOH	I

SEZNAM ZKRATEK

ČR	Česká republika
DC1, DC2	Dílčí cíl 1, 2
ERD	Evropský rok dobrovolníků
EU	Evropská unie
LATA	Lata – programy pro mládež a rodinu, z.ú.
MŠMT	Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy
NAPŘ.	Například
NNO	Nestátní neziskové organizace
OSPOD	Orgán sociálně-právní ochrany dětí
R1 – R7	Respondent č.1...7
USA	Spojené státy americké
VO1 – VO5	Výzkumná otázka č. 1...5

ÚVOD

Téma diplomové práce (Znalosti a dovednosti, které dobrovolníci získali v projektu Lata) jsem si zvolila, protože sama působím v organizaci Lata jako dobrovolník a oblast dobrovolnictví mi je blízká.

V teoretické části nejprve osvětluji základní terminologii, tedy pojmy dobrovolnictví a dobrovolník. Zaměřuji se na počáteční očekávání dobrovolníka a srovnávám historický vývoj dobrovolnictví ve světě a v ČR. Poté popisuji mentoringové programy, konkrétně mezinárodní program Big Brothers Big Sisters, který pracuje s ohroženou mládeží na principu „jeden na jednoho“. Jeden dobrovolník působící na jednoho klienta. Uvádím i českou verzi tohoto programu, kterou je Pět P. Obdobnou verzí je i program „*Ve dvou se to lépe táhne*“, který nabízí organizace Lata. Stěžejní kapitolou teoretické části je kapitola o Latě. Popisuji zde služby a programy, které organizace nabízí. Uvádím genezi jejího vývoje a samozřejmě vizi a hodnoty, o které se při práci s ohroženou mládeží opírá. Klíčovým programem je mentoringový vrstevnický program „*Ve dvou se to lépe táhne*“. Vymezuji roli dobrovolníka v tomto programu a možnost jeho osobnostního rozvoje. V poslední kapitole se zabývám klíčovými kompetencemi, které jsou dnes zaměstnavateli vyžadovány na trhu práce.

Praktickou část diplomové práce jsem realizovala prostřednictvím kvalitativní metodologie. Tato metodologie se mi jevila jako nevhodnější, protože mi pomohla získat hloubkové a detailní informace, které bych kvantitativní metodou nezachytila. Cílem výzkumu bylo zjistit, zda má výkon dobrovolnictví vliv na profesní dráhu dobrovolníka. Stanovila jsem si dva dílčí cíle práce a pět výzkumných otázek.

DC1: Zjistit, proč si dobrovolníci zvolili právě Latu pro výkon dobrovolnictví

DC2: Zjistit očekávání dobrovolníků v době zapojení do programu Laty

VO1: Které znalosti dobrovolníci získali svým působením v programu Laty?

VO2: Které dovednosti dobrovolníci získali svým působením v programu Laty?

VO3: Jak výkon dobrovolnictví pomohl dobrovolníkům v oblasti práce?

VO4: Uplatnili se dobrovolníci v pomáhajících profesích?

VO5: Přinesl dobrovolníkům výkon dobrovolnické činnosti ještě něco dalšího?

Data pro výzkum jsem sbírala na základě použití několika technik. Klíčovým zdrojem byly polostrukturované rozhovory vedené se sedmi respondenty. Respondenty pro rozhovor jsem vybírala na základě rozeslaných dotazníků mezi bývalé dobrovolníky Lata. V poslední části výzkumu jsem provedla obsahovou analýzu dat. Analyzovala jsem motivační a ukončovací rozhovory, které jsou vedeny s dobrovolníky v době jejich zapojení do programu Lata. Srovnávala jsem, zda jsou názory a očekávání dobrovolníků v době jejich zapojení do programu totožné s dnešními názory, které mi sdělili v průběhu výzkumu.

Data získaná prostřednictvím dotazníků jsem zanesla do výsečových grafů v programu Microsoft Excel. Data získaná prostřednictvím rozhovorů, jsem podrobila zakotvené teorii. Na závěr výzkumné části provádím analýzu a interpretaci všech získaných dat a výsledků a nalézám odpovědi na výzkumné otázky a cíle práce.

1 VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ

V této kapitole vymezují klíčové pojmy diplomové práce, jsou jimi dobrovolník a dobrovolnictví. Pojmy definují z hlediska odborné literatury, právní legislativy a neziskové organizace Lata, která je středobodem celé práce, zejména její mentoringový program „*Ve dvou se to lépe táhne*“. Dále popisují podoby dobrovolnictví a jeho historický vývoj v ČR a v zahraničí.

1.1 Dobrovolník

Ačkoliv si to možná neuvědomujeme, každý z nás se v průběhu svého života někdy ocitl v roli dobrovolníka, např. pomohl někomu ze své rodiny, ze sousedství nebo cizím lidem. Tošner a Sozanská (2006, s. 35) definují dobrovolníka jako: „*člověka, který bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, svoji energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí či společnosti*“.

Slovy Lata a jejího programu „*Ve dvou se to lépe táhne*“ je dobrovolník „*mladý aktivní člověk, ve věku 18-30 let, který má čistý trestní rejstřík, chuť a čas pracovat s našimi klienty. Také zvládá reflektovat zpětnou vazbu a přemýšlí o vztahu s klientem...*“ (Lata, 2011).

Klíčovou roli v oblasti dobrovolnictví zastává zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, v platném znění, který jako první definoval status dobrovolníka. V §3 tohoto zákona je uvedeno následující, dobrovolníkem může být fyzická osoba, starší 15 let, pokud vykonává dobrovolnictví na území ČR. Výkon dobrovolnické služby v zahraničí je podmíněn věkem 18 let. Zákon stanovuje, že dobrovolníkem je člověk, který se svobodně rozhodl pro dobrovolnickou službu podle svých znalostí a dovedností a s vysílající organizací má uzavřenou smlouvu (Zákon č. 198/2002 Sb.). Tato právní norma je mnohdy interpretována mylně, protože občané se domnívají, že se vztahuje na komplexní dobrovolnictví. Zákon ale vymezuje jen dobrovolnické aktivity, které mají akreditovaný program, což může způsobit nedostatek uznání pro organizace, které akreditované programy nemají, a tím současně bránit i rozvoji dobrovolnictví (Krátká, Pernicová, 2010). Základy pro vytvoření zákona o dobrovolnické službě byly položeny roku 2001 na konferenci v Kroměříži, o dva roky později pak vstoupil v platnost. Na konferenci se odehrály i další významné kroky. Mezi nejvýznamnější patří impulz pro zrod dobrovolnických center a programů a formulování myšlenky pro ocenění dobrovolníků. Bylo zde vytvořeno motto: „*Cena pro obyčejné lidi, kteří*

dělají neobyčejné věci“. Cenu uděluje každoročně Národní dobrovolnické centrum Hestia pod názvem Křesadlo. (Barochová, 2011). Cílem Křesadla je zviditelnit nezištnou pomoc dobrovolníka ve prospěch druhého člověka. Dílčím cílem je motivovat občany pro zapojení do dobrovolnické činnosti. Dobrovolníci mohou být nominováni od NNO nebo přímo od občanů. Patronem křesadla je Tomáš Töpfer (Hestia, 2015).

Od roku 2001 se tato odborná konference koná již každoročně. Nejnovější 16. ročník se uskutečnil dne 15. listopadu 2016, opět v Kroměříži s názvem „*Dobrovolnictví a mezigenerační vztahy*“. Hlavními tématy diskuse byla zejména příprava nového zákona o dobrovolnictví, stárnutí populace a podpora rozvoje dobrovolnictví pro všechny generace. (Hestia, 2016). O potřebě novelizace zákona o dobrovolnické službě se hovoří již řadu let. V roce 2014 byla v souvislosti s příchodem Nového občanského zákoníku přijata novela, která přinesla alespoň formální změny na poli dobrovolnictví. Zákon o dobrovolnické službě nově přináší od 5. června 2014 např. možnost vysílat dobrovolníky do školských právnických osob, což znamená, že předmětem činnosti organizace může být i podnikání. Další novinkou je, že vysílající organizace je povinná vydat dobrovolníkovi osvědčení o výkonu dlouhodobého dobrovolnictví. Vzor osvědčení je součástí novely (MVČR, 2014).

1.1.1 Prvotní motivace a očekávání

Motivace je pohnutka, která způsobí, že jedinec se rozhodne pro výkon určité činnosti. Pokud člověk touží být užitečný pro druhé a trávit volný čas smysluplně, může se rozhodnout právě pro výkon dobrovolnické činnosti. Motivace je ale velmi individuální, protože se odvíjí od schopností a priorit daného člověka. Motivaci je dle Arnolda (2007) možné členit do třech složek, jsou jimi směr, úsilí a vytrvalost. Dimenze směru představuje to, o co se jedinec snaží, dimenze úsilí ukazuje intenzitu, s jakou se o to pokouší a poslední rozměr vytrvalost, jak dlouho, se o to pokouší.

Tošner a Sozanská (2006) hovoří v rámci dobrovolnictví o třech deklarovaných typech motivace, které se vzájemně prolínají. Jako první bych jmenovala **motivaci konvenční**, která vychází z předpokladu, že pro dobrovolnictví se rozhodneme, protože to od nás očekává naše okolí. Tato motivace je typická pro osoby starší 60 let a pro věřící, protože v širším slova smyslu se opírá o principy křesťanské morálky. Je možné ji přirovnat k občanské výpomoci v rodině nebo v blízké přirozené komunitě. Druhým typem je **motivace reciproční**, pro kterou se jedinec

rozhodne, protože cítí dobrý pocit z pomoci druhému člověku a ví, že dobrovolnictví mu přinese řadu výhod. Těmito benefity jsou např. nové zkušenosti, možnost naučit se týmové práci nebo navázání nových vztahů. Tento druh motivace se objevuje především u mladých lidí s jednoznačně ateistickým názorem. Reciproční motivaci je možné přirovnat ke vzájemně prospěšným činnostem. Posledním typem je **motivace nerozvinutá**, skládající se ze tří pilířů, jsou jimi smysluplnost plynoucí z dobrovolnictví, důvěra v danou organizaci a šíření dobré myšlenky dobrovolnictví. Je typická u vysokoškolsky vzdělaných lidí a u osob ve věku kolem 46-60 let. Pokud na ni pohlédneme jako na altruistickou, pak je možné ji přirovnat k veřejně prospěšným činnostem (Tošner, Sozanská, 2006).

Podle zjištěných dat z výzkumů Tošnera a Sozanské z roku 2006 je patrné, že zatímco u českých dobrovolníků převažuje motivace konvenční, na západě panuje motivace altruistická, protože místní lidé chápou pomáhání jako samozřejmost (Tošner, Sozanská, 2006). Z roku 2009 ale pochází i novější výzkum o motivaci dobrovolníka, který byl vedený Fričem a Pospíšilovou. Realizátoři výzkumu zjistili, že nejvíce rozšířenou motivací u českých dobrovolníků není motivace konvenční, ale **reciproční**. Respondenti se shodovali na tom, že cítí, jak je důležité pomáhat druhým lidem bez nároku na odměnu (Krátká, Pernicová, 2010).

Ne vždy jsou ale lidé k výkonu dobrovolnictví stimulováni správnou motivací. Pro dobrovolnictví se mohou rozhodnout i z nesprávných důvodů, např. kvůli nepřiměřené zvědavosti, malému sebevědomí, nebo dokonce kvůli touze ovládat druhé lidi. Takový člověk je velmi nevhodný pro výkon dobrovolnictví, protože může vyvolat negativní dopad na klienta, i na celý dobrovolnický tým. Dobrovolník by měl rozumět svému chování a motivům, protože pak je teprve schopen porozumět druhým lidem. (Tošner, Sozanská, 2006).

1.2 Dobrovolnictví

Dobrovolnická činnost má své místo prakticky v každé kultuře a civilizaci. Tošner a Sozanská (2006) hovoří o dobrovolnictví jako o projevu občanské zralosti, který vzájemně propojuje dva odlišné světy, svět lidí, kteří potřebují pomoc, se světem lidí, kteří chtějí pomáhat. Pro dobrovolnictví je charakteristická spontánnost a neformálnost, přináší pocit naplnění a smysluplnosti.

Ve Slovníku sociální práce, vymezuje Matoušek (2008, s. 49) dobrovolnictví jako „*neplacenou a nekariérní činnost, kterou lidé provádějí proto, aby pomohli svým bližním, komunitě nebo společnosti*“.

Zákon o dobrovolnické službě vymezuje v §2 dobrovolnickou službu jako činnost, při které dobrovolník poskytuje:

- *pomoc nezaměstnaným, osobám sociálně slabým, zdravotně postiženým, seniorům, příslušníkům národnostních menšin, imigrantům, osobám po výkonu trestu odnětí svobody, osobám drogově závislým, osobám trpícím domácím násilím, jakož i pomoc při péči o děti, mládež a rodiny v jejich volném čase,*
- *pomoc při přírodních, ekologických nebo humanitárních katastrofách, při ochraně a zlepšování životního prostředí, při péči o zachování kulturního dědictví, při pořádání kulturních nebo sbírkových charitativních akcí pro osoby uvedené v písmenu a),*
- *pomoc při uskutečňování rozvojových programů a v rámci operací, projektů a programů mezinárodních organizací a institucí, včetně mezinárodních nevládních organizací (Zákon č. 198/2002 Sb.).*

Dobrovolnictví má pevné místo i v mezinárodních pramenech, konkrétně ve **Všeobecné deklaraci o dobrovolnictví**, která byla schválena na 16. světové konferenci v Amsterdamu v roce 2001. Deklarace uvádí, že dobrovolnictví je základním stavebním kamenem občanské společnosti a dává příležitosti, jak využít veškerý lidský potenciál (Nicm, 2001).

1.2.1 Podoby dobrovolnictví

Dobrovolnická činnost je v mezinárodním kontextu vnímána v rámci dvou modelů. První model zvaný **komunitní**, je vývojově starší a zaměřuje se na konkrétní oblasti pomoci. Vychází z dobrých mezilidských vztahů a společných zájmů malých komunit. Někdy je pro něj používáno synonymum evropský model, protože převládá v evropských zemích. Druhý model, který je vývojově mladší, se nazývá **manažerský** či americký. Má širší záběr pomoci a objevuje se ve větších městech. Dobrovolnickou činnost v jeho rámci vykonávají profesionální dobrovolníci pod vedením dobrovolnických center. V ČR se objevují oba modely (Dvořáková a kol., 2007).

Dobrovolnictví se může objevovat i v různých podobách. Odborná literatura se shoduje na pěti základních typech, jsou jimi:

- dobrovolná občanská výpomoc,
- vzájemně prospěšné dobrovolnictví,
- veřejně prospěšné dobrovolnictví,
- dobrovolná služba,
- dárcovství (Krátká, Pernicová, 2010).

Dobrovolná občanská výpomoc je v podstatě vzájemná protislužba mezi lidmi, kterou najdeme už v tradičních společnostech. Běžně funguje v našich rodinách a dalších mezilidských vztazích. **Vzájemně prospěšné dobrovolnictví** vykonávají členové sdružení nebo klubu k realizaci svých cílů a poslání. Z praxe mohu uvést např. sbory dobrovolných hasičů. **Veřejně prospěšné dobrovolnictví** staví na předpokladu, že lidé chtějí pomáhat, protože cítí potřebu být užiteční pro druhé. Příkladem jsou dobrovolníci Červeného kříže. Hranice mezi vzájemně a veřejně prospěšným dobrovolnictvím se v praxi překrývají. **Dobrovolná služba** je definována jako dlouhodobý závazek dobrovolné práce. V ČR se objevila až po roce 1989 v souvislosti s příchodem dobrovolníků z USA a západoevropských zemí na naše území. Postupně vznikaly organizace, které vysílaly dobrovolníky do zahraničí. Dnes se dobrovolné službě věnuje především NNO INEX-SDA, která podporuje rozvoj tolerantní otevřené společnosti (Krátká, Pernicová, 2010). Od roku 1991 zprostředkovává mezinárodní dobrovolnictví a mezikulturní vzdělávání (INEX-SDA, 2010). Posledním formou dobrovolnictví je **dárcovství**, které je charakterizováno jako pasivní forma pomoci. Dárcovství spočívá ve finančním přispívání na veřejně prospěšné účely nebo sbírky pro obyvatele postižené přírodními katastrofami (Krátká, Pernicová, 2010).

Aktivnější formou dárcovství je tzv. **firemní dobrovolnictví** (Krátká, Pernicová, 2010). Tento druh dobrovolnictví funguje i v Latě. Firemní dobrovolnictví pochází z USA a v ČR se objevilo s příchodem mezinárodních firem na český trh. Firemní dobrovolnictví nabízí příležitost, jak propojit komerční a neziskový sektor přirozenou cestou. Jeho princip spočívá v tom, že zaměstnanci dají k dispozici svůj čas a práci NNO a na oplátku se jim otevírají příležitosti pro osobní i profesní rozvoj. Mohou si zlepšit vzájemné vztahy na pracovišti nebo si vyzkoušet své dovednosti v odlišném prostředí. Tato forma dobrovolnictví u nás začíná postupně nabývat na síle. O jeho propagování se již od roku 2002 snaží Národní dobrovolnické centrum Hestia

(Hestia, 2013). Firemní dobrovolníci se zapojili i v Latě, kdy pomáhali s přeměnou místnosti na společenskou místnost. Ta je nyní využívána např. pro supervizní sezení nebo setkávání dobrovolníků a klientů (Rozhovor s koordinátorkou dobrovolníků, 30. 1. 2017).

1.2.2 *Názor veřejnosti na dobrovolnictví*

Zatímco západoevropské země mají v oblasti dobrovolnictví dlouholetou tradici a velký význam v očích veřejnosti, v ČR je situace méně příznivá. Někteří občané vidí v pozadí dobrovolnictví manipulaci, která byla typická pro období socialismu. Socialismus je tak negativním faktorem způsobujícím jeho diskreditaci. Objevují se ale i kladné odezvy. Podle výzkumu Friče a Pospíšilové hodnotí téměř tři čtvrtiny dotázaných občanů ČR dobrovolnictví jako alternativu a východisko z konzumní společnosti. Pozitivním jevem je skutečnost, že ČR se postupně začíná vracet ke komunitnímu způsobu života tím, že napodobuje modernizační změny od západních společností (Frič, Pospíšilová, 2010). Podle názoru Friče by k lepšímu pohledu veřejnosti na dobrovolnictví přispělo, kdyby stát projevil svůj respekt a podporu pro dobrovolnictví výrazněji (Frič, 2010).

Je tedy patrné, že dobrovolnickou činnost je zapotřebí vyzdvihovat a posilovat, a právě k tomu slouží tzv. **Mezinárodní den dobrovolníků**, který je již každoročně oslavován dne 5. prosince. Tento den ustanovila OSN již v roce 1985. Jeho misí je připomínat lidem, jak důležitou úlohu ve společnosti plní dobrovolnická práce. (OSN, 2015). Dalším významnou událostí na poli dobrovolnictví je tzv. **Mezinárodní rok dobrovolníků**, který byl vyhlášen Valným shromážděním OSN, rezolucí č. 52/17 v roce 2001. ČR patří mezi první státy, které tuto rezoluci podepsaly a současně i mezi první postkomunistické země, které vytvořily Národní koordinační výbor pro průběh roku dobrovolníků a realizaci cílů OSN. Tímto krokem ČR ukázala svůj politický zájem o otázku dobrovolnictví. Myšlenka vyhlášení Mezinárodního roku dobrovolníků se zrodila z podnětu několika významných mezinárodních nevládních organizací. Hlavním cílem bylo podpořit práci dobrovolníků a zviditelnit dobrovolnictví v očích veřejnosti (OSN, 2005). Pohled veřejnosti na dobrovolnictví příznivě ovlivnil i tzv. **Evropský rok dobrovolnictví**, který započal v roce 2011. V rámci ERD proběhla celá řada diskusí kulatých stolů na téma dobrovolnictví. Během debat byly vyzdvihovány celospolečenské přínosy dobrovolnictví, zejména prosociální myšlení a solidarita. (Kořínková, 2011). Realizace ERD byla svěřena do gesce MŠMT, ve spolupráci s Meziřesortním koordinačním týmem. ERD definoval cíle na více úrovních, např. zvýšení povědomí o významu dobrovolnictví nebo

vytvoření podmínek pro výkon dobrovolnictví v rámci EU. Na ERD byl vytvořen webový portál *Dobrovolnik.cz*, na kterém jsou uvedené důležité informace z oblasti dobrovolnictví, databáze dobrovolnických aktivit a aktuality v této oblasti apod. (Barochová, 2011).

Ve srovnání se zahraničím (ostatní země Evropy, USA a Kanada) se ČR nachází v oblasti dobrovolnictví na střední úrovni. Méně dobrovolníků než u nás, nalezneme např. v Polsku, Maďarsku, Španělsku a Portugalsku. A naopak největší podíl se nachází ve Švédsku a v USA (Dvořáková a kol. 2007). Ale důležité je zmínit, že dobrovolníci jsou dnes již trvalým zdrojem pomoci NNO a z výzkumů vyplývá, že zaujímají přibližně 78 % pracovní síly v ČR. V konkrétních číslech, se věnuje dobrovolnické činnosti v ČR okolo 2 milionů Čechů nad 14 let, kteří odpracují přibližně 45 milionů hodin. Tato data vyzdvihují ČR na osmou příčku v rámci EU, v oblasti dobrovolnictví (Vláda ČR, 2015-2020).

1.2.3 Historický vývoj dobrovolnictví ve světě

V souvislosti s historickým vývojem dobrovolnictví je možné rozlišit dva směry dobrovolnictví, směr americký a evropský. Počátky **amerického směru** lze datovat k počátkům osídlování Ameriky, přibližně ke konci 15. století, kdy klíčovou roli hrála filozofie vzájemné pomoci. Místní obyvatelé vytvářeli komunity, ve kterých si vzájemně pomáhali. V USA se tak zrodila tradice potřeby udělat něco pro druhé, která přetrvává dodnes. Již od roku 1970 vznikalo v USA i řada dobrovolnických center, která propagovala dobrovolnictví formou seminářů. Dodnes zde panuje tradice, kdy dobrovolnickou činnost podporuje významná osobnost obchodního, církevního či politického života a dobrovolnictví je vnímáno jako přirozená součást života. (Tošner, Sozanská, 2006).

Evropský směr je datován k období raného středověku, kdy byla filozofie vzájemné pomoci spojována s církví, která se starala o blaho druhých lidí. Mezi evropské země, které mají dlouholetou tradici s dobrovolnictvím, patří Velká Británie a Francie. **Francie** je zemí, které se odklání od tradiční podoby dobrovolnictví, protože veškerá moc zde byla v rukou státního monopolu. Organizace nemohly působit jako prostředník mezi státem a občany. Ve **Velké Británii** je dobrovolnictví podporováno vládou a důraz je kladen především na šíření dobrovolnictví mezi mládeží. Místní lidé cítí velkou zodpovědnost za svou zemi, což dokazuje i nepovinná vojenská služba. (Tošner, Sozanská, 2006).

1.2.4 Historický vývoj dobrovolnictví v ČR

Počátky dobrovolnictví v českých zemích jsou totožné s počátky na celém evropském kontinentu, jsou tedy spjaty s církví, která se starala o blaho druhých lidí. Období husitských válek přerušilo dosavadní snahy církve a oslabilo její monopolní postavení. Svůj vliv posílily městské stavy a docházelo tak k postupnému zesvětštění dobročinných aktivit. Církev převzala dominantní roli až v roce 1620, ale z dobročinné činnosti byla stále vytlačovaná, tentokrát státem. Počátky dobrovolnictví v pojetí, jak ho známe dnes, je možné nalézt až v období kapitalismu, který s sebou přinesl řadu změn. Ve 30 letech 19. století vznikala řada spolků a nadací, českých, i německých. Cílem většiny dobrovolnických organizací bylo povznést národní vlastenectví. V roce 1918 spolu se vznikem samostatného Československa se zrodilo i mnoho neziskových organizací, toto období je proto někdy označováno jako tzv. **Zlatý věk neziskového sektoru**. Rozvoj přerušila druhá světová válka, ve které bylo mnoho organizací zrušeno, a ty které zůstaly, musely být transformovány do podoby vyhovující protektorátu. (Krátká, Pernicová, 2010). Po skončení války, v době totalitního režimu, došlo k násilnému přerušení dobrovolnické činnosti a všechny organizace byly povinně sdruženy pod Národní frontu. Organizace, které se nepodřídily, byly zlikvidovány a jejich majetek byl zkonfiskován. Lidé demokraticky smýšlející byli pronásledováni a vězněni (Tošner, Sozanská, 2006). Kdo chtěl studovat nebo pracovat, musel se politicky angažovat, což je možné přirovnat k altruismu z donucení.

V roce 1958 byla vytvořena první novodobá dobrovolná organizace zvaná **TIS**, prosazující moderní přístupy k životu s dobrým vztahem k přírodě (Krátká, Pernicová, 2010). Organizace TIS – Nezávislé sdružení přátel přírody funguje dodnes. Za dobu své existence se jí podařilo úspěšně vyřešit více než třicet celostátních ekologických výzkumných úkolů. Organizace Tis jako první položila základy ke zřízení chráněných oblastí v ČR i v zahraničí, např. CHKO Šumava a Národní park Tassili n'Ajjer na střední Sahaře (TIS, 2009-2015).

Občanská iniciativa se obnovila až po roce 1989, v souvislosti s pádem komunistického režimu, kdy si společnost hledala novou identitu. Základní myšlenkou byla občanská společnost založená na vzájemné spolupráci. Jejím hlavním propagátorem byl Václav Havel. V této době se znova objevila lidská potřeba zajímat se o dění kolem sebe a pomáhat potřebným. I neziskový sektor zaznamenal velký rozvoj (Krátká, Pernicová, 2010).

2 MENTORINGOVÉ PROGRAMY

Ve druhé kapitole popisují mentoringový vztah, jeho podstatu a vývoj. Rozlišují přirozený mentoringový vztah a formální, čímž se dostávám k mentoringovým programům. Zaměřuji se na mentoringové programy pracující s mládeží. Ze zahraničí uvádím mezinárodní program Big Brothers Big Sisters a jeho národní verzi, program Pět P.

2.1 Co je to mentoring

Mentoring je z hlediska sociálních služeb a sociální práce definován jako strukturovaný a emocionální vztah mezi dítětem či mladistvým a starším jedincem. Mezi dvojicí se vytváří emocionální pouto, které odlišuje postoj mentora od ostatních lidí, kteří s dítětem pracují, např. od sociálního pracovníka, pěstouna či terapeuta. Angličtina užívá pro označení role dospělého již zmíněný pojem **mentor** a pro dítě či mladistvého **mentee**. Z těchto dvou výrazů již vychází pojem mentoring. Mentoringový vztah není fenoménem dnešní doby, jeho první zmínky sahají do dob řecké mytologie, konkrétně k Homérovi a jeho eposu Odyssea, ve kterém se praví, že Odysseus svěřil svého syna pod ochranu mentora (Brumovská, Málková Seidlová, 2010).

Podstata mentoringového vztahu spočívá v tom, že starší člověk předává podporu a povzbuzení mladému člověku. Mentor je připraven svému svěřenci aktivně naslouchat, pomáhat mu s orientací ve světě sociálních vztahů a hledat jeho silné stránky (Brumovská, Málková Seidlová, 2010). Mentor by měl být vždy starší a zkušenější. Rovněž se předpokládá, že umí vytvořit podmínky pro získávání nových znalostí a vědomostí (Owen, 2006). Stěžejní výbavou mentora je schopnost předávat zpětnou vazbu a motivaci, které mají pozitivní vliv na rozvoj osobnosti svěřence (Koubek, 2015). Dobře fungující vztah by měl být postaven na vzájemném respektu, důvěře a toleranci. Vztah je dynamický a vyvíjí se v čase, řádově trvá několik měsíců, ale může přerůst i v celoživotní přátelství (Brumovská, Málková Seidlová, 2010).

Dle Jonsona (2008) prochází mentorský vztah čtyřmi fázemi, jsou jimi:

- **iniciace** – počáteční budování důvěry,
- **kultivace** – osvojování dovedností,
- **separace** – mentor naplnil svou funkci a postupně se od svého svěřence vzdaluje,
- **nové vymezení vztahů** – mezi mentorem a svěřencem vzniká přátelství.

Obecně lze říct, že existují dva typy mentoringového vztahu, přirozený a formální. **Přirozený neboli neformální mentoring** je přirozené spojení dvou lidí, pro které je charakteristická vzájemná loajalita a zájem. Mentor neprochází školením ani výcvikem. Přirozené mentoringové vztahy dříve hojně fungovaly v rodině, kdy roli mentora zastával někdo z členů rodiny dítěte, např. jeho starší sourozenec. Přirozený mentoring se v postmoderní společnosti vytrácí a je nahrazován formálním mentoringem, který je vytvářen prostřednictvím mentoringových programů (Brumovská, Málková Seidlová, 2010).

2.2 Organizovaný mentoringový program

Dnes hovoříme o organizovaných mentoringových programech, které se snaží nahradit nefungující přirozené vztahy. Ačkoliv jsou mentoringové programy formální, jejich hlavním cílem je vytvořit neformální vztah mezi dvěma lidmi (Brumovská, Málková Seidlová, 2010). Z přístupu pozitivní psychologie k výchově je možné odvodit, že děti a mladí lidé mají potenciál pro to, aby se ve svém životě staly úspěšnými lidmi, ale ne vždy k tom mají dostupné zdroje a podporu svého okolí. A právě tady je místo pro mentoringové programy (Unie mentorů, 2011-2016). Programy působí na různých místech a mají různé cíle, dle svých cílových skupin. Úkol mají ale totožný, zprostředkovat vztah mezi klientem programu a dobrovolným mentorem takovým způsobem, aby naplňoval kvalitativní kritéria přirozeného mentoringu (Koubek, 2015).

Dle Brumovské, Málkové Seidlové (2010) může být přínosem mentoringového programu osobnostní, kognitivní i sociální rozvoj chráněnce v oblasti poznávání sebe sama i mezilidských vztahů. Konkrétně je možné hovořit o rozvoji komunikačních dovedností, zvýšení sebedůvěry, zlepšení motivace apod. Vztah má pozitivní vliv nejen na svěřence, ale i na jeho mentora. Je osvědčené, že dobře fungující vztah musí být pravidelný a dlouhodobý. Mentorovi je přidělen svěřenec prostřednictvím třetí strany. Touto stranou je mentor současně proškolen a profesionálně veden.

2.2.1 Big Brothers Big Sisters

Big Brothers Big Sisters je mezinárodní asociace, která pracuje s ohroženou mládeží již přes sto let. Program je v ČR realizován asociací Pět P a obdobnou formu poskytuje i Lata. Program bývá označován synonymy „*One to one*“ nebo „*Face to Face*“, ale jejich podstata je totožná. Jeden dobrovolník působící na jednoho klienta. Big Brothers Big Sisters se nachází v USA, ale varianty tohoto programu najdeme i v mnoha dalších zemích. V současné době působí v padesáti státech a dvanácti zemích světa. Cílovou skupinou programu jsou děti a mladiství ve věku od 5-17 let. Vizí organizace je „*All children achieve success in life*“. **Big Brothers** bylo založeno v roce 1904 v New Yorku mladým soudním úředníkem. Zhruba ve stejné době členky skupiny s názvem Ladies Charity založily skupinu **Big Sisters**. Obě skupiny po určitou dobu pracovaly samostatně a v roce 1977 se sloučily, a tím vznikla asociace Big Brothers Big Sisters (Big Brothers Big Sisters, 2016). Do ČR se program dostal v roce 1996 prostřednictvím Open Society Fund (Hestia, 2016).

Big Brothers Big Sisters je poskytován ve třech modelech, jsou jimi **Community-Based model**, v českém překladu komunitní model, kdy se dvojice dobrovolník-klient schází v komunitě (Břízová, 2010). Komunitní model je vhodný pro děti, které potřebují vzor a přítele (Herrer a kol. 2007). **Schools-Based model**, školní model, jehož podstata spočívá v tom, že dvojice se schází během školního roku ve škole s cílem zlepšit chování a výkon dítěte (Herrer a kol. 2007). A poslední formou je **Site-Based model**, tedy místní model, kdy se dvojice schází na specifickém místě, např. v klubovně (Břízová, 2010). Umožňuje zapojit do programu např. děti z dětských domovů (Herrer a kol. 2007).

V západní Evropě a v USA se mentoring hojně využívá nejen v oblasti sociálních služeb, ale i ve vzdělávacích programech a ve firemní praxi. Mentoringové programy pro děti se soustředí především na prevenci sociálně patologických jevů. Konkrétně na činnosti vedoucí ke zlepšení postojů mladých lidí vůči svým vrstevníkům, rodičům a dalším přirozeným autoritám. Jejich cílem je motivovat mladé lidi v přístupu ke vzdělání, práci a trávení volného času smysluplným způsobem. Z dalších zahraničních organizací, které pracují s mládeží mohou jmenovat např. instituci Mentor a Mentor Foundation (Unie mentorů, 2011-2016).

2.2.2 Program Pět P

Pět P je dobrovolnický, preventivní program, určený pro děti a mládež ve věku od 6-15 let. Jeho název je odvozen ze slov přátelství, péče, pomoc, podpora a prevence. Podstatou programu je vytvoření hodnotného vztahu mezi dobrovolníkem a klientem. Dvojice se spolu vídá každý týden a tráví společně svůj čas (Výroční zpráva Hestia, 2015). Ve své podstatě je velmi podobný programu, který nabízí organizace Lata. Rovněž jde o navázání dlouhodobého vztahu mezi dvojicí, která udržuje pravidelný jednotýdenní kontakt, ale jsou zde dvě odlišnosti. Lata poskytuje své služby dětem ve věku od 11-26 let a věk dobrovolníka má omezen na 30 let, zatímco v Pět P není dobrovolník omezen věkovou hranicí.

Pět P funguje v ČR již od roku 1996, od té doby si vytvořil již desítek středisek po celé ČR. Pět P je národní verzí mezinárodního projektu Big Brothers Big Sisters, zpočátku fungoval v rámci Open Society Fund, ale od roku 1996 ho převzalo jako pilotní program občanské sdružení Hestia. Od té doby funguje pod její patronací. O tři roky později vznikla Asociace Pět P v ČR, což je zastřešující nezisková organizace, která slučuje mentoringové programy, jenž pracují s dětmi a mládeží (Hestia, 2016). V roce 2001 byla tato asociace přijata jako člen mezinárodní organizace Big Brothers Big Sisters International (Tošner, 2008).

Pět P zprostředkovává, ale i další programy, jsou jimi mentoringový program Kompas a program 3G – tři generace. **Program Kompas**, je odvozen ze slov komunikace, partnerství a spolupráce a je určen pro děti od 6 do 15 let. Spočívá v setkávání malé skupinky dětí pod vedením dobrovolníků v klubovně. **Program 3G** vznikl v roce 2011 a je určen pro dobrovolníky 50+, kteří nemají vlastní vnoučata a pro rodiny s dětmi, které nemají vlastní prarodiče. Cílem je spojit generace, program funguje již na několika místech v ČR. Pět P zahájilo i pilotní projekt mentoringového programu zvaného **Ty a já**, jehož jádrem je vztah mezi dospělým dobrovolníkem a dítětem. Projekt je specifický v tom, že se orientuje na potřeby dětí v náhradní rodinné péči (Hestia, Výroční zpráva, 2015).

3 LATA – PROGRAMY PRO MLÁDEŽ A RODINU, Z. Ú.

Ve třetí kapitole popisují organizaci Lata, její služby, vizi a hodnoty, ze kterých vychází při poskytování sociálních služeb a programů. Zaměřují se především na mentoringový program „*Ve dvou se to lépe táhne*“, který je pro tuto práci klíčový. Uvádím historický vývoj organizace a její významné mezníky. A v neposlední řadě se zaměřuji na dobrovolníky Lata, jejich práva a povinnosti.

3.1 Charakteristika organizace

Lata je pražská nezisková organizace, která pomáhá ohroženým dětem, mladým lidem a jejich rodinám v Praze a Středočeském kraji. V registru poskytovatelů sociálních služeb je registrovaná jako poskytovatel sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Konkrétně poskytuje sociální službu zvanou „*Podpůrná individuální práce s rodinou*“ (dále jen PIPR). Lata nabízí ve svém repertoáru ale i doplňkové služby, jsou jimi mentoringový program „*Ve dvou se to lépe táhne*“ a program „*Rodinné konference*“ (Registr poskytovatelů sociálních služeb, Popis realizace, 2016).

Lata si buduje v systému sociálních služeb silné postavení. Její vizí je zajistit komplexní programy a služby pro ohroženou mládež a jejich rodiny. Snaží se být vnímána jako organizace, ve které je ctí být dobrovolníkem, k čemuž směřuje i své aktivity. Prostřednictvím odborných platforem má v úmyslu ovlivňovat právní úpravu vztahující se k jejím činnostem. Lata věří, že každý dospívající člověk potřebuje mít vedle sebe někoho, kdo ho přijme takového, jaký je (Lata, Výroční zpráva, 2015).

Lata vychází při poskytování sociálních služeb a programů z následujících hodnot:

- *individuální a nedirektivní přístup,*
- *víra v možnost změny prostřednictvím vztahu,*
- *odpovědnost každého za svůj život ve vztazích,*
- *solidarita a vzájemnost,*
- *dobrovolnost zapojení klientů a dobrovolníků,*
- *transparentnost a otevřenost* (Lata, Výroční zpráva, 2015, s. 3).

Již výše zmíněná sociální služba PIPR poskytuje pomoc rodinám, které mají alespoň jedno dítě ve věku 11–26 let a ocitli se v náročné životní situaci. Cílem programu je vytvořit a zachovat harmonické prostředí pro zdravý vývoj dítěte. Sociální pracovníce navštěvují rodiny v jejich přirozeném sociálním prostředí a pomáhají jim zvládat náročné životní situace, jsou jimi např. otázka, jak zvládnout rodinný rozpočet nebo možnosti, jak zlepšit komunikaci mezi dětmi a rodiči (Lata, Výroční zpráva, 2014).

Doplňkovou službou Laty jsou tzv. rodinné konference. Smyslem těchto konferencí je ponechat odpovědnost za vlastní situace na rodině. Rodina a její blízcí členové sami nacházejí řešení pro otázky zdravého a bezpečného vývoje dítěte. Konferenci pomáhá připravovat nezávislý koordinátor (Lata, Popis realizace, 2016). Často dochází ke kombinování sociální služby PIPR a doplňkových služeb (Lata, Výroční zpráva, 2014).

3.2 Historie Laty

Odborným garantem Laty je O. Matoušek, který je současně i zakladatelem této organizace. Projekt Lata vznikl v psychoterapeutickém zařízení zvaném Denní sanatorium Horní Palata v Praze, kde se až do roku 1989 pracovalo jen s dospělými psychiatrickými pacienty. V roce 1990 začal Matoušek spolu se svými studenty rozvíjet myšlenku práce s ohroženou mládeží. Jednak protože narůstal počet mladých lidí, kteří měli problémy při přechodu do dospělosti a také kvůli nedostatku služeb, které by se jim věnovaly. Nejtěžší bylo odpovědět si na otázku, zda pracovat s mladistvými individuálně nebo skupině. Po úvahách se rozhodli pro vytvoření skupinového programu pro ohroženou mládež. Program nazvali **Hermes** podle boha poutníků a zlodějů. O něco později se ale ukázalo, že stejnojmenný název již používá pražská firma zavádějící video automaty s pornografií (Matoušek, 1996).

Středobodem programu byl měsíc strávený v drsné přírodě, kde polovinu klientů tvořili mladí psychiatričtí pacienti, kteří neměli potíže se zákonem a druhou naopak mladí lidé, kteří už měli malé dočínění s přesahem zákona. Ukázalo se, že skupinová forma práce není tím nejlepším řešením, protože to, co je v mladých lidech horší se spojuje a rychle stupňuje, a naopak to lepší, se dává dohromady obtížněji. Projekt Lata proto přešel do formy individuální práce s klientem. Konkrétně do mentoringového vrstevnického vztahu, do podoby, jak ho známe dnes. Do vztahu „*Jeden na jednoho*“, jeden dobrovolník na jednoho klienta. Standardním klientem v době počátku programu byl kluk ve věku 15-18 let, děvčata se objevovala málo. Ke

komplikovanějším klientům byli přidělováni i dva dobrovolníci současně (Matoušek, 1996). Skutečnost, že častějšími klienty Laty jsou spíše chlapci, platí i dnes (Lata, Výroční zpráva, 2015). Tento jev může být způsoben tím, že dívky častěji studují humanitní vědy (ČSÚ, 2000-2015).

Dobrovolníci byli studenti vysokých škol nebo vyšších odborných škol, což přinášelo určitou záruku jejich vhodnosti na pozici dobrovolníka v programu. Nábor dobrovolníků probíhal na základě dotazníku, prostřednictvím kterého se zjišťovalo, zda mají uchazeči předpoklady pro dlouhodobější kontakt s klientem. Pokud došlo k předčasnému ukončení vztahu, pak to byl většinou klient, kdo se rozhodl, že již nebude pokračovat v programu. Je patrné, že motivovat klienty bylo těžší, než motivovat dobrovolníky (Matoušek, 1996).

Projekt Lata je jedinečný v tom, že dobrovolníci se sami rozhodují, jak se budou ke klientovi chovat, nikdo jim neříká, co mají dělat. Některé dvojice jsou více aktivní a podnikají výlety a jiné mají spíše „povídací“ schůzky. Náplň schůzek se odvíjí od jejich osobností a společných zájmů. Dvojice se jen zaváže k pravidelnému trávení volného času (Matoušek, 1996).

3.2.1 Vývoj loga a názvu

Lata je druh květenství, které je tvořeno hlavním vretenem, z něhož vyrůstají rozvětvené stromky. Toto květenství symbolizuje vztah mezi klientem a dobrovolníkem. Květy, které vyrůstají odspoda, představují osoby podporující klienty a květy střední symbolizují klienta. Na květenství je krásně vidět, jak se klienti mohou opřít o své dobrovolníky, sociální pracovníky Laty, apod. (Matoušek, 1996).

Lata je zkratkou slov **laskavá alternativa trestu pro adolescenty**. Ve staré češtině označovalo slovo lata člověka, který porušoval zákon. Do novodobé češtiny se ale uchovalo jen slovo „prolátnout“, což znamená prozradit. A zajímavé je, že dobrovolníci si sami od sebe začali jedním časem říkat látači (Matoušek, 1996).

3.2.2 Úspěchy organizace

V roce 2006 došlo k přejmenování projektu Lata na projekt „*Ve dvou se to lépe táhne*“, a současně se i zdvojnásobil počet klientů a dobrovolníků. Lata v této době musela čelit ekonomické a personální krizi. Tyto problémy neměly dopad na kvalitu poskytování jejích služeb, ale kladly vyšší nároky na zaměstnance. Lata postupně nabývala na větším uznání ze stran odborné veřejnosti a rozvíjela svou spolupráci s různými organizacemi. Téhož roku byla členy Laty založená tzv. Otevřená skupina NNO, která pracuje s ohroženou mládeží a dětmi a Intervizní skupina koordinátorů dobrovolníků. V rámci intervizní skupiny se řeší např. legislativa dobrovolnictví, motivace dobrovolníků a aktuální témata koordinátorů (Lata, Výroční zpráva, 2014).

Léta 2006–2012 znamenaly léta největšího rozmachu pro sdružení. V roce 2013 se přidružil nový program „*Podpůrná individuální práce s rodinou*“. Dalším významným milníkem byl hned následující rok 2014, kdy Lata oslavila 20 let svého působení. Na počest jejího výročí se konal koncert ve smíchovském klubu Futurum, ve kterém byla zmapována historie Laty. V tomto roce organizace dostala i dvě ocenění, byla vyhlášena **Neziskovkou roku** a získala certifikát **Spolehlivá veřejně prospěšná organizace**. Od roku 2014 má Lata i svého patrona, je jím horolezec Radek Jaroš, který donesl vlajku Laty na druhou nejvyššího horu světa K2. V roce 2015 se Lata transformovala ze sdružení na zapsaný ústav a členové sdružení vstoupili do Klubu přátel (Lata, Výroční zpráva, 2014).

Při nahlédnutí do statistik Laty je patrné, že počet dobrovolníků má mírně klesající tendenci (Lata, Výroční zpráva, 2015). Příčin může být mnoho, např. malá tradice dobrovolnictví v ČR oproti západním zemím, zvyšující se konkurence dalších neziskových organizací zprostředkovávající mentoringové programy nebo rostoucí nároky na dobrovolníky, a řada dalších.

Lata se snaží zviditelnit v očích veřejnosti tím, že pravidelně pořádá řadu akcí, prostřednictvím kterých získává i finanční prostředky na své aktivity. Akce Laty jsou následující:

- **Lata hrnek** – charitativní výstava hrnečků od známých osobností,
- **bazar „Daruj hadry“**, jehož výtěžek putuje na teambuilding dobrovolníků,
- **Lata café** – značka, která je v současné době běžně dostupná v sedmi pražských kavárnách. Zákazníci, kteří si zde objednájí kávu, ale i jiný nápoj, připlatí o 10 Kč více, a přispějí tak na činnost Laty,
- **Klub přátel Laty Zlat'ák** – spočívá v pravidelném zasílání libovolné částky na účet Laty. „Zlat'áky“ jsou použity na podporu klientů a rozvoj organizace (Lata, Výroční zpráva, 2015).

Na přelomu listopadu a prosince 2015 měla Lata možnost vystoupit i na koncertě francouzské zpěvačky Zaz a prezentovat své aktivity. Téhož roku si vytvořila nový prezentační spot, který je základem její PR kampaně (Lata, Výroční zpráva, 2015).

3.3 Program „Ve dvou se to lépe táhne“

„Ve dvou se to lépe táhne“ je vrstevnický mentoringový program, který pracuje s ohroženou mládeží. Cílovou skupinu jsou děti a mladí lidé ve věku 13-26 let, kteří se ocitli v náročné životní situaci, ve které si neumí pomoci. Jádrem programu je vrstevnický vztah mezi vyškoleným dobrovolníkem a klientem, jde tedy o princip „jeden na jednoho“. Dvojice se pravidelně setkává každý týden na dobu 2-3 hod a podniká aktivity a činnosti, které chce. Nikdo jim neurčuje náplň schůzek. Nejprve proběhnou počáteční tři schůzky, po kterých se klient a dobrovolník domluví na společné schůzce v Latě, kterou vede klíčová sociální pracovnice. Dvojice se zde rozhodne, zda chce i na dále pokračovat ve vztahu. Vztah má dlouhodobý charakter a je veden klíčovou sociální pracovnící (Lata, Výroční zpráva, 2014).

Vrstevnický vztah přináší pro klienty řadu výhod. Rozvíjí jejich psychosociální dovednosti, rozšiřuje obzory pro smysluplné trávení volného času a pomáhá se sociálním začleňováním. Současně má ale i preventivní účinky, kdy může eliminovat rizikové chování u dětí, emocionálně je stabilizovat a posílit jejich sebedůvěru. Lata současně nabízí i široký program dalších aktivit pro klienty, kterými jsou doučování, poradenství, zájmové kroužky, skupinové aktivity a řada dalších (Lata, Výroční zpráva, 2015).

Ačkoliv jsou klienti Laty velmi různorodí a mají různé problémy, je možné členit je do tří skupin, jsou jimi:

- **Spolu přes práh** – klienti v ústavní či ochranné výchově nebo v náhradní rodinné péči,
- **Spolu o kus dál** – klienti ohrožení sociálním vyloučením,
- **Spolu jinak** – klienti, kteří tráví volný čas nevhodným způsobem (Lata, Výroční zpráva, 2014).

Program byl dříve registrován jako sociální služba, ale od roku 2016 mu byla registrace ukončena, protože svou podstatou neodpovídal kritériím sociální služby (Lata, Výroční zpráva, 2015). Během roku 2015 se do programu zapojilo 95 klientů v průměrném věku 16,9 let a 83 dobrovolníků, z čehož bylo 73 dívek a 10 chlapců (Lata, Výroční zpráva, 2015). Klienti se mohou do Laty přihlásit sami nebo na doporučení od spolupracujících organizací, kterými jsou OSPOD, dětské domovy, pobytové služby a další neziskové organizace. Vždy ale platí pravidlo, že zapojení do programu je dobrovolné. Lata má také navázanou spolupráci s olomouckým sdružením D, kterému pomáhá se školením dobrovolníků a stejnojmenným programem „*Ve dvou se to lépe táhne*“ a s dobrovolnickým centrem v Ústí nad Labem (Lata, Výroční zpráva, 2014).

3.3.1 *Role dobrovolníka v programu*

Klíčovými aktéry programu „*Ve dvou se to lépe táhne*“, jsou dobrovolníci organizace, kteří jsou v průběhu výkonu dobrovolnické činnosti metodicky vedeni. V rámci programu mohou čerpat i celou řadu výhod, jsou jimi např.:

- nárok na soustavnou přípravu k výkonu dobrovolnictví,
- pravidelná supervize,
- pevné ukotvení dobrovolníka v organizaci na základě písemné smlouvy,
- pojištění proti škodám na zdraví a majetku (Lata, Výroční zpráva, 2014).

Organizace může nabízet výše zmíněné benefity na základě toho, že její program je od roku 2006 akreditovaný u Ministerstva vnitra. Od té doby je každé tři roky akreditace úspěšně obnovována (Lata, Výroční zpráva, 2014).

Dobrovolník je v rámci programu vázán určitými povinnostmi. Nejdůležitější je, že z každé schůzky uskutečněné, i neuskutečněné zasílá raport klíčové sociální pracovníci o průběhu schůzky a jejich komunikaci s klientem během doby, které se neviděli. Ve zprávě může popsat i další skutečnosti, které považuje za klíčové. Na raport následně obdrží zpětnou vazbu prostřednictvím emailu. Dobrovolník může s klientem během pravidelného setkávání podnikat mnoho aktivit, např. návštěvy kin či divadel, sportování nebo mohou využít tzv. volné vstupy přímo od Laty. Nabídka volných vstupů je k dispozici na webu organizace. Společné schůzky mohou klienta naučit, jak příjemně a užitečně trávit volný čas, jak si svůj čas strukturovat, jak se orientovat na mapě nebo v dopravních prostředcích (Lata, Výroční zpráva, 2014).

Lata si je vědoma důležitosti dobrovolníků, proto má pro ně připravenou celou řadu neformálních akcí, na kterých mohou dobrovolníci navázat nové vztahy a předávat si své zkušenosti. Takovými akcemi jsou pravidelné teambuildingy, lata voda, lata hory, vánoční večírky, a mnoho dalších. Na vánočním večírku je již tradičně vyhlašován dobrovolník roku, který je poté nominován na cenu Křesadlo. V roce 2015 dobrovolnice Laty tuto cenu získala (Lata, Výroční zpráva, 2015).

3.3.2 Nábor a zaškolování nových dobrovolníků

Lata vyhledává své dobrovolníky různými způsoby, např. prezentuje své činnosti a aktivity na školách formou přednášek, zúčastní se veletrhů sociálních služeb, je propagována v tisku a na webových stránkách. V roce 2015 byla zmíněna i v pořadu Pomozte dětem, aneb „*Když hvězdy tančí*“, kde jeden z klientů vystoupil s tanečním představením (Lata, Výroční zpráva, 2015). Pokud má potenciální dobrovolník zájem o výkon dobrovolnické činnosti, pak je potřeba, aby kontaktoval koordinátorku dobrovolníků a zaslal jí svůj životopis spolu s motivačním dopisem na téma: „*Proč se chci stát dobrovolníkem právě v Latě*“? Koordinátorka si s ním poté domluví osobní pohovor. Po jeho úspěšném absolvování následuje pozvání na úvodní školení, ve kterém se zjišťují stávající kompetence dobrovolníka pomocí metody assessment centra. Výhodou této metody je, že dobrovolníci obdrží zpětnou vazbu od psychologa a vyzkouší si metody přijímacího řízení, které jsou běžné v komerční sféře (Lata, Výroční zpráva, 2014). Po zjištění kompetencí následuje víkendový výcvik, v jehož rámci se dobrovolníci připravují na náročné situace, které mohou v kontaktu s klientem zažít. Také tu zjistí, jaká práva a povinnosti je budou v Latě čekat. Poté je s dobrovolníkem podepsána smlouva o výkonu dlouhodobé dobrovolnické služby a Etický kodex dobrovolníka.

3.3.3 Osobnostní rozvoj dobrovolníka v programu

Dobrovolníci jsou v rámci Laty vzdělávání různými způsoby. Mají zajištěná pravidelná supervizní sezení a mohou absolvovat řadu kurzů a workshopů pořádaných přímo v Latě. Povinností každého dobrovolníka je zúčastnit se prvního kurzu zvaného Práce s klientem. Ostatní výběr kurzů pak už záleží na volbě a uvážení každého dobrovolníka. Kurzy mohou mít různá témata, podle aktuálních potřeb dobrovolníků.

Supervize se koná jednou do měsíce, v časovém horizontu od 18-20h. Účast na supervizích je povinná, její nepřítomnost je nutné si nahradit. Supervizorem je externí pracovník, který dochází do Laty. Supervizního sezení se zúčastní jen supervizor a dobrovolníci. Pracovníci Laty se na supervizi nepodílejí, aby nedocházelo ke střetům zájmů, protože pokud by např. dobrovolníci chtěli na supervizi mluvit o organizaci nebo o své klíčové sociální pracovníci, mohli by se před pracovníky organizace stydět mluvit.

4 KLÍČOVÉ KOMPETENCE

V této kapitole uvádím kompetence, které jsou dnes považovány za klíčové na trhu práce, jsou jimi tzv. „měkké dovednosti“ neboli „soft skills“. Zaměřuji se zejména na komunikační dovednosti, asertivní jednání, aktivní naslouchání, předávání zpětné vazby a empatický přístup, neboť tyto dovednosti hodnotím jsou stěžejní pro oblast pomáhajících profesí. Na závěr popisují supervizi.

4.1 Vymezení kompetencí

Termín kompetence je dnes již známým pojmem, ale liší se svým používáním a významem. Kompetence je proto možné chápat ve dvojím slova smyslu, v přístupu laické a odborné veřejnosti. Laická veřejnost popisuje kompetence jako soubor rozhodovacích pravomocí, zatímco odborná terminologie definuje kompetence jako specifický soubor znalostí, dovedností, zkušeností a postojů, které člověk používá pro úspěšné řešení životních situací. Kompetence vedou k osobnímu rozvoji a naplnění jeho aspirací. Oba koncepty jsou považovány za komplementární (Veteška, Tureckiová, 2008).

Jedinec je kompetentní, pokud dokáže úspěšně uplatňovat a rozvíjet svůj lidský kapitál, to znamená, že dokáže vhodně použít své nabyté znalosti, dovednosti a zdroje motivace. Proto je velmi důležité, aby lidé dostávali možnost, jak své kompetence utvářet (Veteška, Tureckiová, 2008).

4.1.1 „Soft skills“

Tzv. „soft skills“, v českém překladu „měkké dovednosti“ jsou dnes již určujícím faktorem pro přijetí do zaměstnání, zejména v oblasti pomáhajících profesí, na které se ve výzkumné části soustředím. Matoušek (2008, s. 140) uvádí, že „*Pomáhající profese kladou na pracovníky specifické nároky. Počítá se mezi ně fyzická a psychická zdatnost, inteligence, přitažlivost pro klienty, důvěryhodnost, komunikační dovednosti, empatie*“

„Soft skills“ jsou výrazem emocionální inteligence člověka, která představuje schopnost jedince správně zacházet se svými pocity, ale i s pocity druhých lidí. Lidé, kteří mají vysokou úroveň emocionální inteligence disponují dobrým empatickým cítěním, žene je vysoká

motivace a ovládají komunikačními dovednostmi. Emocionální inteligence je vrozená každému člověku, záleží však na tom, jak ji dokáže využít (Peters-Kühlinger, Friedel, 2007).

Personalisté označují těchto jedenáct měkkých dovedností za nejdůležitější:

- *komunikační kompetence,*
- *zdravé sebevědomí,*
- *empatie,*
- *schopnost týmové práce,*
- *schopnost přijímat kritiku a umět s kritikou účinně pracovat,*
- *důvěryhodnost,*
- *zvědavost,*
- *disciplína a sebeovládání,*
- *analytické myšlení,*
- *schopnost zvládat konflikty*
- *schopnost prosadit se* (Peters-Kühlinger, Friedel, 2007, s.17).

Komunikační dovednosti jsou základem „*měkkých dovedností*“. Schopnost dobře ovládat tyto dovednosti znamená, že jedinec je schopen vědomě a harmonicky komunikovat, umí pracovat s verbální i neverbální stránkou komunikace, aktivně naslouchat a je vstřícný k potřebám druhých. Takový člověk umí efektivně řešit problémy a je dobrým týmovým pracovníkem. Nemá problémy s navázáním očního kontaktu a ví, že není důležité jen to, co říká, ale i způsob, jakým to říká (Belz, Siegrist, 2015). Neverbální stránka komunikace bývá někdy opomíjena a považována za méně důležitou, ale z výzkumů vyplývá, že při komunikaci je mnohem důležitější než verbální komunikace. Neverbální stránka komunikace zahrnuje širokou oblast toho, co signalizujeme beze slov nebo společně se slovy. Neverbálně komunikujeme mnoha způsoby, např. pohledy očí, pohyby těla, zaujímáním prostorových pozic, tónem hlasu, ale i naší volbou oblečení apod. (Vymětal, 2008).

Jako velmi dobrá komunikace je hodnocena **asertivní komunikace**, která spočívá v tom, že prosazujeme svůj názor, ale ne na úkor ostatních, ani sebe. Z čehož vyplývá, že brání nás i komunikačního partnera. V jejím rámci existuje několik pravidel, např.:

- právo na to, abychom sami posuzovali své myšlenky, chování a emoce a nesli za jejich důsledky plnou zodpovědnost,

- právo říct „*Já nevím*“,
- právo změnit svůj názor, což bychom neměli dělat příliš často, aby neutrpěla naše důvěryhodnost,
- právo říct „*Je mi to jedno*“,
- právo říct „*Já tomu nerozumím*“, apod.

Aktivní naslouchání spočívá v tom, že poskytneme komunikačnímu partnerovi zpětnou vazbu. Prostřednictvím aktivního naslouchání si ověříme, zda správně chápeme předávané informace. Aktivní naslouchání používá techniky, jakými jsou technika povzbuzování, objasňování, shrnutí, ocenění, parafrázování či zrcadlení pocitů.

Zpětná vazba, anglicky feedback je výměna informací mezi komunikačními partnery, která probíhá přirozeně v mezilidských interakcích. Kvalitní zpětná vazba vyvolá sebereflexi, tedy schopnost přemýšlet o sobě a svém jednání. Dále přispívá k otevřené komunikaci mezi lidmi a posiluje vztah důvěry. Existuje ale i cílená zpětná vazba, která je vyvolána záměrně a dotýká se konkrétních situací nebo osob. Využívá se např. v psychoterapeutickém a sociálně psychologickém výcviku a při supervizích (Reitmayerová, Broumová, 2007).

Empatie je schopnost vcítit se do druhého člověka. Pokud je člověk vybaven správnou mírou empatického citění, pak je schopen vcítit se do druhého člověka takovým způsobem, že vnímá jeho vnitřní svět a rozumí jeho pocitům tak, jako by byly jeho. Důležité je umět tyto pocity diferencovat od pocitů vlastních (Nykl, 2012). Bez schopnosti empatie si člověk těžko získává důvěru druhého člověka, která je nezbytná pro vzájemnou spolupráci (Peters-Kühlinger, Friedel, 2007).

Vedle měkkých dovedností je potřeba zmínit i existenci tzv. „*hard skills*“ neboli „*tvrdých dovedností*“, které označují odborné know-how, tedy odborné znalosti, inteligenci a dobré studijní výsledky. Dnes ve světě neustálých změn jsou ale tyto dovednosti již určitých základem, který se od nás očekává, je proto dobré být vybaven i dovednostmi měkkými (Peters-Kühlinger, Friedel, 2007).

4.2 Supervize

Ačkoliv supervize by měla být již běžnou součástí praxe v pomáhajících profesích, ne v každé organizaci tomu tak je. Nepřítomnost supervize může být způsobená např. tím, že není pevně ukotvená právní legislativou.

Pojem supervize se původně používal v anglicky mluvících zemích, v ekonomickém prostředí a znamenal „*dohled*“ či „*kontrolu*“. Postupem času se supervize začala užívat i ve vzdělávání a v psychoterapii. Dnes se již běžně užívá v oblasti řízení lidských zdrojů a zastává významnou roli v sociální práci (Belardi, 2002). Supervize je celoživotní forma učení, která představuje důležitou sféru profesního růstu. Hess (1980, s. 25) definuje supervizi jako „*čistou mezilidskou interakci, jejímž obecným cílem je, aby se jedna osoba, supervizor, setkávala s druhou osobou, supervidovaným, ve snaze zlepšit schopnost supervidovaného účinně pomáhat lidem*“ (Hawkins, Shohet, 2016). V průběhu supervizního sezení je utvářeno bezpečné místo, na kterém mohou supervidovaní reflektovat svou vlastní práci a nacházet nové možnosti řešení. Supervizor je jejich „průvodcem“. Během supervizního sezení je možné pracovat s reálnými i modelovými situacemi (Matoušek, 2013).

4.2.1 Funkce supervize

První dokument o supervizi vytvořila Britská asociace, která hovoří o tom, že prvotním smyslem supervize je chránit zájmy klienta. Supervize má ale i řadu dalších funkcí, jsou jimi funkce:

- vzdělávací,
- řídicí,
- podpůrná (Hawkins, Shohet, 2016).

Vzdělávací funkce neboli formativní se zaměřuje na rozvoj profesionality supervidovaného. Podporuje rozvoj jeho znalostí a dovedností, je označována jako klíčová funkce supervize. V jejím rámci pomáhající reflektuje svou práci s klientem a snaží se lépe porozumět reakcím klienta. **Řídicí** či normativní funkce se zaměřuje na výkon pracovníka, protože supervizor nese určitou odpovědnost za správný výkon práce supervidovaného. Supervize kontroluje, jestli pomáhající dodržuje cíle organizace, programů a služeb **Podpůrná** či restorativní funkce se zaměřuje na pracovníka, jeho aktuální pocity, sebehodnocení a sebereflexi. Supervize se zabývá

otázkou, jakým způsobem se mají supervidovaní vyrovnávat s problémy svých klientů a v jakém rozsahu je mohou ovlivňovat. Důležité je neopomíjet tuto funkci, neboť by mohlo dojít k přeplnění emocí u pomáhajícího, např. by se pomáhající mohl přespříliš ztotožnit se svým klientem nebo se od něj naopak zcela „distancovat“. Nezvládnutí emocí ve vztahu může vést až k tzv. syndromu vyhoření (Hawkins, Shohet, 2016).

4.2.2 Syndrom vyhoření

Syndrom vyhoření je v pomáhajících profesích velmi častým jevem, proto považují za důležité, se nad ním pozastavit. Angličtina odvozuje syndrom vyhoření ze slova „*burnout syndrom*“, což je do češtiny překládáno jako vyhoření či vyhasnutí. Syndrom vyhoření se jako odborný termín poprvé objevil v psychologii a psychoterapii v 70. letech 20. století, kdy ho poprvé použil Freudenberger v článku „*Staff Burnout*“ (Křivohlavý, 2012). Syndrom vyhoření je duševní stav člověka, který je možné charakterizovat jako stav naprostého vyčerpání. Je výsledkem vzájemného působení pracovních podmínek a subjektivního očekávání zaměstnance. Pracovníkem může být profesionál, ale i dobrovolník. Jak je již zmíněno výše, objevuje se zejména v pomáhajících profesích, protože tyto pracovníci jsou v neustálém kontaktu s klienty, kteří vyžadují pomoc a nachází se ve vztahu nerovnováhy. Dosáhnout stavu uspokojení je proto velmi obtížné (Matoušek, 2013).

Pro syndrom vyhoření uvádí odborná literatura mnoho definic, některé ho charakterizují více ze široka, jiné jsou naopak velmi zúžené, ale je možné uvést faktory, kterými se vyznačuje. Faktory jsou následující:

- **fyzické vyčerpání** – celková únava, nedostatek energie, zažívací potíže, apatie, náchylnost k nemocem,
- **emocionální vyčerpání** – stavy bezmoci a beznaděje, emocionální prázdnota, pocity sebelítosti, mohou se objevit i sebevražedné myšlenky,
- **mentální vyčerpání** - člověk se cítí méněcenně, má velmi nízké sebevědomí, vyjadřuje negativní postoj k práci i ke svým kolegům, postrádá empatické cítění a svým klientům nechce pomáhat (Maroon, 2012).

Syndrom vyhoření může trvat několik měsíců, ale i řadu let, člověk si během něho prochází určitými vývojovými fázemi. Já uvádím čtyřfázový model od americké psycholožky Maslachové, která se zabývala výzkumem syndromu vyhoření. Fáze jsou následující:

- **idealismus a nadšení** - člověk je příliš zapálený pro to, co dělá a přetěžuje tak sám sebe,
- **fyzické a psychické vyčerpání** – člověk nestíhá, hroutí se mu jeho pracovní systém,
- **dehumanizované okolí** - znelidštění a vzájemné odcizování lidí,
- **stav vyhoření** - pracovník si vyčerpal veškeré zdroje (Maroon, 2012).

V pomáhajících profesích je největším rizikem snaha pracovníka nést veškerou odpovědnost za své klienty. Pokud následně vidí, že klienti nedosahují svých cílů, má pocit, že situaci nezvládl, proto je velmi důležité najít si „*zlatou střední cestu*“, tedy optimální stupeň pro využití své angažovanosti ve vztahu s klientem. Klíčové je umět využívat preventivní nástroje pro předcházení syndromu vyhoření, např.:

- umět si dobře zorganizovat čas,
- mít čas na odpočinek,
- udržovat dobré mezilidské vztahy,
- schopnost říct ne,
- neklást si ve vztahu s klientem příliš vysoké cíle,
- supervize (Matoušek, 2013).

5 PRAKTICKÁ ČÁST

V praktické části diplomové práce vymezuji cíle práce a výzkumné otázky. Popisuji kritéria, podle kterých jsem si vybírala respondenty a uvádím metody výzkumu, které jsem použila. Poté analyzuji získaná data a provádím jejich syntézu, čím získávám odpovědi na cíle práce.

5.1 Cíle výzkumu

Cílem praktické části diplomové práce bylo zjistit, zda má výkon dobrovolnictví vliv na profesní dráhu dobrovolníka. Hlavním záměrem výzkumu bylo odhalit, zda dobrovolníci získali během svého působení v programu Laty určité znalosti a dovednosti, které by posílily jejich postavení na trhu práce. V oblasti zaměstnanosti jsem se zaměřila na pomáhající profese, protože lidé vstupující do programu Laty, nejčastěji přicházejí ze sociálně zaměřených škol. Předpokládám proto, že budou profesně směřovat především do oblasti pomáhajících profesí. Slovník sociálního zabezpečení (2015, s. 60) uvádí, že: *„Pomáhající profese je všeobecné označení pro profese zaměřené na pomoc druhým. Pojem zahrnuje lékařské obory, psychologii, pedagogiku a sociální práci“*

Pro naplnění cíle práce jsem si stanovila pět výzkumných otázek. Při formulaci otázek jsem vycházela z poznatků odborné literatury a vlastních zkušeností, které jsem získala během svého působení jako dobrovolník v organizaci Lata.

VO1: Které znalosti dobrovolníci získali svým působením v programu Laty?

VO2: Které dovednosti dobrovolníci získali svým působením v programu Laty?

VO3: Jak výkon dobrovolnictví pomohl dobrovolníkům v oblasti práce?

VO4: Uplatnili se dobrovolníci v pomáhajících profesích?

VO5: Přinesl dobrovolníkům výkon dobrovolnické činnosti ještě něco dalšího?

Následně jsem si stanovila dílčí cíle práce:

DC1: Zjistit, proč si dobrovolníci zvolili právě Latu pro výkon dobrovolnictví

DC2: Zjistit očekávání dobrovolníků v době zapojení do programu Laty

Při vymezení dílčích cílů práce jsem vycházela ze skutečnosti, že v organizaci Lata dochází ke snižování počtu dobrovolníků, báda jsem proto nad otázkou, proč si dobrovolníci zvolili právě Latu pro výkon dobrovolnické činnosti. Čím je organizace oslovila a zda vidí i něco negativního na programu „*Ve dvou se to lépe táhne*“, co by bylo možné zlepšit. Současně mě zajímalo, s jakým očekáváním dobrovolníci přicházeli na počátku do Laty, a zda se jim splnila.

Předpokládám, že výsledky výzkumu mohou sloužit jako zpětná vazba pro Latu, jako určitá forma zhodnocení její dosavadní práce. Výsledky mohou být použity i během úvodního výcviku nových dobrovolníků jako forma prezentace, co zapojení v programu přináší pro dobrovolníky a jak je obohací.

5.2 Výzkumná metoda

Výzkum jsem realizovala prostřednictvím kvalitativní metodologie, která se mi jevila jako nejvhodnější, protože díky ní jsem mohla získat holistický obraz o zkoumaném jevu. Jak uvádí Strauss a Corbinová (1999, s. 11) *kvalitativní metody se užívají k odhalení a porozumění tomu, co je podstatou jevů, o nichž toho ještě moc nevíme. Mohou být také použity k získání nových a neotřelých názorů na jevy, o nichž už něco víme. A v neposlední řadě mohou kvalitativní metody získat o jevu detailní informace, které se kvantitativní metodami obtížně podchycují.*

Data pro výzkum jsem získala na základě použití několika technik. Stěžejním zdrojem informací byly polostrukturované rozhovory vedené s bývalými dobrovolníky Laty. Respondenty pro rozhovor jsem vybírala pomocí dotazníkového šetření. V další části výzkumu jsem provedla obsahovou analýzu dat. Zdrojem těchto dat byly motivační a ukončovací rozhovory, které byly vedeny s dobrovolníky v době jejich zapojení do programu. Jejich analyzováním jsem mohla srovnat, zda jsou názory a očekávání dobrovolníků v době jejich zapojení do programu, totožné s dnešními názory, v době vedení výzkumu. Konkrétně s časovým odstupem od programu 2-7 let.

5.2.1 Dotazníkové šetření

Prvním krokem výzkumu bylo rozeslání dotazníků mezi bývalé dobrovolníky Laty (dotazník viz příloha A). Dotazník jsem vytvořila přes webový portál <https://www.surveymonkey.com> a prostřednictvím emailu jsem odkaz na dotazník rozesílala mezi bývalé dobrovolníky Laty. Emailové adresy na bývalé dobrovolníky mi byly poskytnuty v Latě. Na úvod dotazníku jsem respondenty seznámila s účelem dotazníku a cílem mého výzkumu. Ujistila jsem je, že dotazník je plně anonymní a veškerá zjištěná data budou použita jen pro výzkumnou část mé diplomové práce.

Respondenty pro dotazník jsem vybírala na základě těchto kritérií:

- minimální doba zapojení dobrovolníka v programu Lata 1 rok,
- uplynulá doba od ukončení dobrovolnictví v Latě minimálně 2 roky a maximálně 7 let.

Minimální dobu pro zapojení dobrovolníka v programu jsem stanovila na 1 rok, protože jsem brala v úvahu, že určitou dobu trvá, než je dobrovolníkovi přidělen klient, započítala jsem jejich dlouhodobý vztah, který by měl trvat alespoň 6 měsíců a dobu na ukončení v programu. Uplynulou dobu od ukončení v programu Lata jsem stanovila minimálně na dva roky, aby byl patrný časový odstup dobrovolníka od programu. Myslím si, že tak může respondent nahlédnout na své působení v programu objektivně. A maximálně sedm let jsem zvolila, protože program Lata je velmi dynamický. Podoba programu se vyvíjí a upravuje podle aktuálních potřeb dobrovolníků a klientů. Pokud bych vybírala respondenty s větším časovým odstupem, mohla bych od dobrovolníků získat informace, které by již neodpovídaly dnešní podobě programu.

Od roku 2008 do roku 2015 jsem z každého roku vybírala náhodně pět dobrovolníků, kterým jsem dotazník zaslala. Rozeslala jsem celkem 35 dotazníků a vrátilo se mi 17 vyplněných dotazníků. Návratnost dotazníků je 49 %. Výzkumné šetření prostřednictvím dotazníků probíhalo ve dnech od 6. 2. do 2. 3. 2017.

5.2.2 Polostrukturovaný rozhovor

S respondenty jsem vedla polostrukturované rozhovory (rozhovor viz příloha B). Ferenčík (2000, s. 175) uvádí, že: „v polostrukturovaném rozhovoru má intervenující předem připravený seznam otázek. Způsob, forma odpovědí na tyto otázky zůstává volná. Respondent si sám může vybrat styl odpovědi.“ Připravila jsem si seznam jedenácti otevřených otázek. Otázky jsem formulovala takovým způsobem, aby směřovaly k naplnění cíle výzkumu. Vycházela jsem především ze svých dosavadních zkušeností, které jsem získala během výkonu dobrovolnické činnosti v Latě. Znění otázek a jejich pořadí jsem měnila podle vhodnosti dané situace. U některých respondentů jsem pokládala i doplňující otázky.

Z jedenácti respondentů, kteří byli ochotni přijít na osobní rozhovor, jsem jich oslovila devět. Dva respondenty jsem musela vyřadit. Jeden respondent uvedl nepravdivou emailovou adresu a druhý neodpovídal mým kritériím, protože jeho časový odstup od programu byl méně než dva roky. Rozhovory se mi podařilo uskutečnit se sedmi respondenty. Probíhaly v časovém rozmezí únor až březen 2017. Průměrná délka jednoho rozhovoru trvala přibližně 35 min. Průběh rozhovoru jsem zaznamenávala na záznamník mobilního telefonu a činila jsem si poznámky. Jeden rozhovor jsem uskutečnila prostřednictvím skypu. Ačkoliv respondenti byli již prostřednictvím emailu a dotazníku obeznámeni s cílem mého výzkumu, během rozhovoru jsem ho opět objasnila. Poté jsem se ujistila, zda jim nebude vadit, že průběh celého rozhovoru bude nahráván.

Teoretické saturace bylo v podstatě docíleno u šestého respondenta, kdy se mi již informace od dobrovolníků začaly opakovat. Rozhovor s dalším respondentem jsem ale také uskutečnila, abych si ověřila, že můj předpoklad je správný.

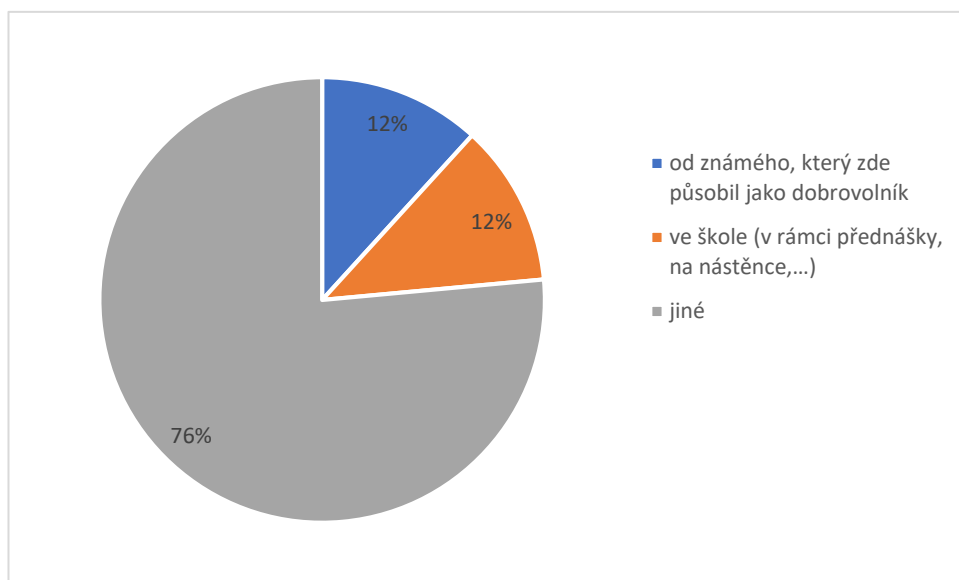
5.2.3 Obsahová analýza dat

V poslední části výzkumu jsem uskutečnila obsahovou analýzu dat. Jak uvádí Disman (2011, s. 168) *obsahová analýza má uplatnění i uvnitř jiných výzkumných technik...je důležitým nástrojem pro organizování záznamů získaných kvalitativními postupy*. Pomocí obsahové analýzy jsem si ověřovala, zda jsou informace, které mi respondenti sdělili na rozhovoru shodné s tím, co vypověděli sociálním pracovnícům v době svého zapojení do programu Lata. Zajímalo mě, zda jejich výpovědi budou ovlivněné tazatelem, tedy mnou nebo časovým odstupem od programu.

5.3 Výsledky dotazníkového šetření

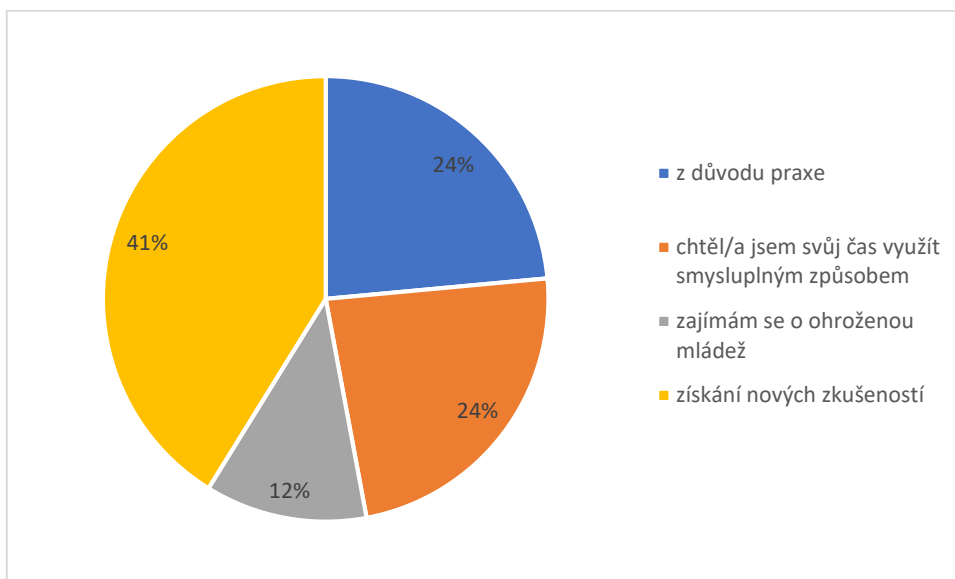
Data získaná prostřednictvím dotazníkového šetření jsem analyzovala pomocí programu Microsoft Excel, konkrétně jsem použila výsečové grafy. Pro větší srozumitelnost jsem přidala i slovní komentář.

První otázka dotazníku zjišťovala, jak se dobrovolníci dozvěděli o Latě a jejím programu „*Ve dvou se to lépe táhne*“. Nejvyšší počet respondentů 76 % (13 respondentů) si vybralo jako možnost dopsat svou odpověď. Všichni hledali Latu na internetu, konkrétně 2 respondenti vyhledávali dobrovolnictví cíleně, 2 respondenti si hledali praxi ke svému studiu a 9 z nich to blíže nespecifikovalo. Dalších 12 % (2 respondenti) dostalo na Latu tip od svého známého, který působil v Latě jako dobrovolník a dalších 12 % byla Lata prezentovaná ve škole.



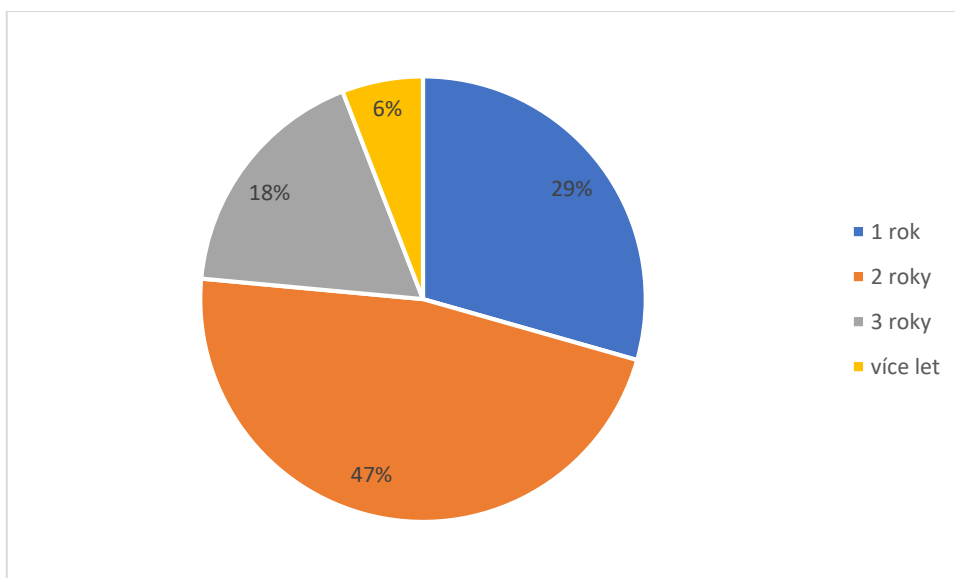
Obrázek č. 1: Jak se dobrovolníci dozvěděli o Latě a jejím programu „*Ve dvou se to lépe táhne*“

Respondenti uváděli důvody svého zapojení do programu. 41 % (7 respondentů) chtělo získat nové zkušenosti, 24 % (4 respondenti) z důvodu praxe, dalších 24 % (4 respondenti) z důvodu smysluplného využití volného času a 12 % (2 respondenti) se zajímalo o ohroženou mládež.



Obrázek č. 2: Důvod dobrovolníků pro zapojení do programu Laty

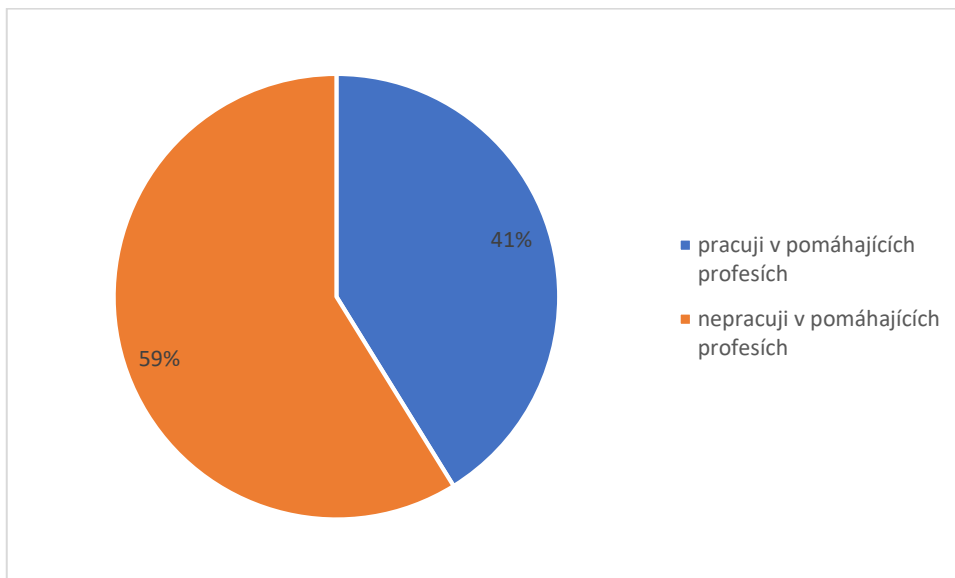
Dalším zkoumaným faktorem byla délka zapojení dobrovolníků v programu Laty. 47% (8 respondentů) bylo zapojeno 2 roky, 29% (5 respondentů) 1 rok, 18% (3 respondenti) 3 roky a 6% (1 respondent) více let.



Obrázek č. 3: Délka zapojení dobrovolníků v programu Laty

Zjišťovala jsem, zda dobrovolníky obohatil výkon dobrovolnické činnosti. 100 % (17 respondentů) odpovědělo, že ano.

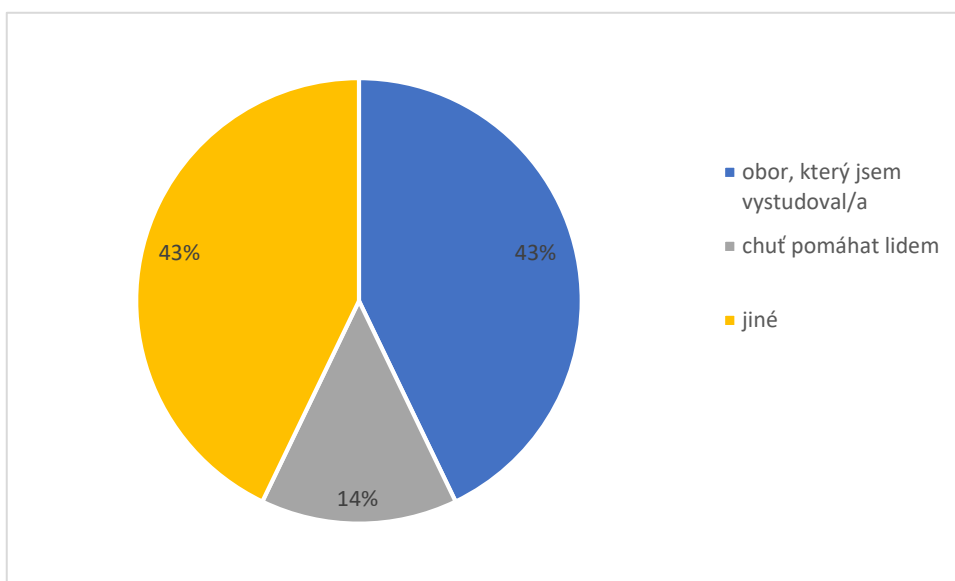
Dále jsem zjišťovala, kolik dobrovolníků pracuje v současné době v pomáhajících profesích. 59 % (10 respondentů) nepracuje a 41 % (7 respondentů) pracuje v pomáhajících profesích.



Obrázek č. 4: Procentuální zastoupení dobrovolníků pracujících v pomáhajících profesích

Respondenti, kteří pracují v pomáhajících profesích, uváděli důvody pro volbu této profese. 43 % (3 respondenti) uvedli jako důvod obor, který vystudovali, 14 % (1 respondent) chuť pomáhat a dalších 43 % (3 respondenti) dopsalo jiný důvod, tím bylo:

- zájem o tělo a chuť dělat něco rukama,
- zájem o psychologii,
- pracovat s lidmi má svůj smysl.

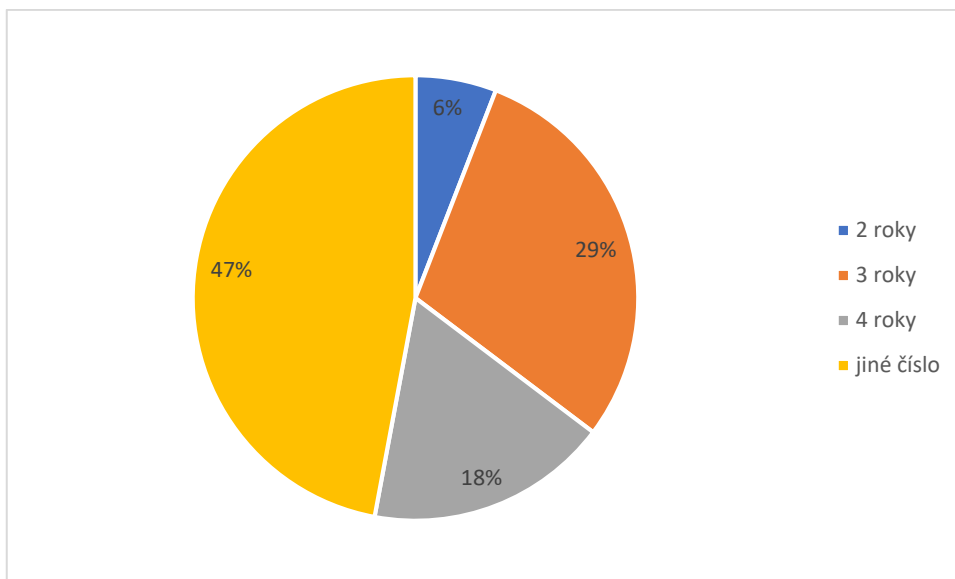


Obrázek č. 5: Důvod volby pomáhající profese

Respondenti uváděli, jaká doba uplynula od jejich ukončení dobrovolnické činnosti v Latě. 47 % (8 respondentů) uvedlo jiné časové rozmezí, než bylo uvedeno v možnostech pro odpověď:

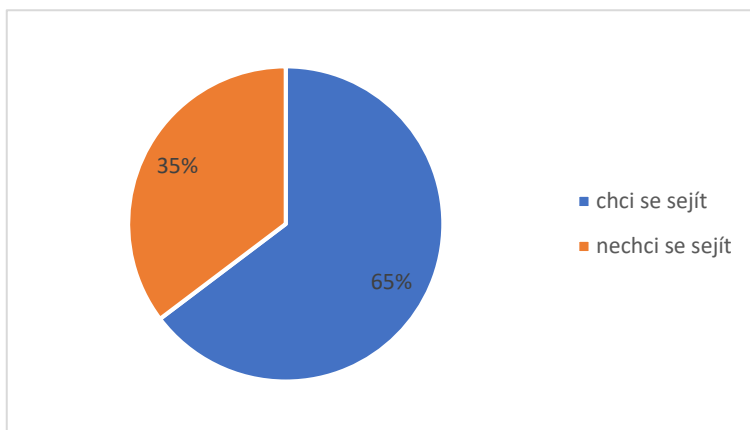
- okolo 1 roku,
- zhruba 5 let,
- cca 7 let.

Dále 29 % (5 respondentů) uvedlo 3 roky, 18 % (3 respondenti) 4 roky a 6 % (1 respondent) 2 roky.



Obrázek č. 6: Časový odstup dobrovolníků od programu Lata v době uskutečnění výzkumu

Poslední otázka dotazníku zjišťovala, kolik z dotázaných, by bylo ochotno přijít na osobní schůzku a popovídat si o své zkušenosti v Latě. 65 % (11 respondentů) odpovědělo kladně, přičemž ale 1 respondent uvedl nesprávnou emailovou adresu. Zbývajících 35 % (6 respondentů) se odmítlo sejít.



Obrázek č. 7: Míra ochoty dobrovolníků k účasti na osobní rozhovor

5.4 Metoda zakotvené teorie

Zakladateli zakotvené teorie jsou Glaser a Strauss, kteří ji formulovali na poli sociologie. Oba autoři se však ke konci 70. let rozešli ve svých názorech, kvůli rozdílným přístupům ke kódování. K první fázi kódování přistupují stejně. Jejich postoj se liší v další fázi, kdy Glaser přiřazuje ke vzniklým kódům tzv. kódovací rodiny, tzn., že výzkumník si sám hledá spojení mezi kategoriemi a proměnnými (Šed'ová, 2009). Zatímco Strauss společně s Corbinovou doporučuje dosazení vzniklých kategorií do tzv. paradigmatického modelu. Tento model dopředu vytváří spojení mezi kategoriemi a proměnnými (Strauss, Corbinová, 1999). Současní autoři se pokouší propojit obě verze zakotvené teorie a vybrat si to, co považují za nejprínosnější (Šed'ová, 2009).

V rámci zakotvené teorie jsou data analyzována procesem tzv. kódování. *„Kódování představuje operace, pomocí nichž jsou údaje rozebrány, konceptualizovány a opět složeny novými způsoby“* (Strauss, Corbinová, 1999, s. 39). Kódování prochází třemi fázemi, otevřeným, axiálním a selektivním kódováním. **Otevřené kódování** spočívá v tom, že výzkumník si označí pojmy, které se objevují v získaných datech a přidělí jim určité kódy. Kódovat je možné slovo po slovu, po větách, ale i po větších úsecích. Vytvořené pojmy jsou dále kategorizovány, tedy seskupovány do kategorií. Kategoriím jsou přiřazovány vlastnosti, což se nazývá dimenzionalizace. **Axiální kódování** je proces vytváření spojení mezi kategoriemi a subkategoriemi. **Selektivní kódování** je závěrečnou fází celé teorie, ve které výzkumník identifikuje stěžejní témata výzkumu a dává je do vzájemných vztahů mezi sebou (Strauss, Corbinová, 1999).

5.5 Analýza dat v zakotvené teorii

Vlastní práci s textem rozhovorů jsem si rozčlenila do několika kroků. Nejprve jsem přepisovala rozhovory pomocí doslovné transkripce. Jak uvádí Hendl (2008) transkripce je časově velmi náročná procedura, ale pro podrobné vyhodnocení je podmínkou. Zajímavé výňatky z rozhovorů jsem poté vkládala do textu práce. Jeden rozhovor jsem vložila do přílohy (rozhovor s respondentem č. 1 viz příloha C) Rozhovory jsou označené pouze číselně, kvůli zachování anonymity.

Druhým krokem byl proces kódování, nejprve jsem si přepisy rozhovorů převedla do tištěné podoby a kódovala jsem řádek po řádku. Hledala jsem pojmy a koncepty, které jsem slučovala do kategorií. Kategorie jsem si stanovila tak, aby mi pomohly nalézt odpověď na výzkumné otázky. Jednotlivé subkategorie v textu dále interpretuji a prokládám konkrétními příklady z rozhovorů. Subkategorie zdůrazňuji tučným písmem.

Výsledkem kódovacího procesu jsou tabulky, ve kterých jsou uvedeny hlavní kategorie a podkategorie. V procesu kódování bylo vytvořeno pět hlavních kategorií:

- volba organizace,
- profil dobrovolníka,
- osobnostní rozvoj dobrovolníka,
- profesní dráha dobrovolníka,
- zpětné hodnocení Lata.

Pro větší přehlednost v procesu kódování je na závěr každé hlavní kategorie uvedena příslušná tabulka.

5.5.1 Volba organizace

Většina respondentů **hledala cíleně na internetu** způsoby, jak se zapojit do dobrovolnické činnosti. Motivací pro ně byla zejména **chuť pomáhat lidem**.

R5: „*Já jsem vlastně chtěla hrozně dobrovolničit, že mě to jako naplňuje, tak jsem si říkala, že chci dělat dobrovolníka. Tak jsem si našla pár neziskových organizací a ta Lata mě zaujala nejvíc, přišlo mi to jako super nápad, že to bylo takový vlastně i originální, že to bylo jiný než ostatní*“.

R7: „*Když jsem nastoupila na vejšku před 5 lety, tak jsem se rozhodla, že bych chtěla zkusit nějaký dobrovolnictví, a tak jsem hledala na internetu. Ještě jsem nevěděla, jakou podobu dobrovolnictví, protože jsem věděla, že existují různé, jako Člověk v tísni, apod., a tak jsem právě zkoušela něco hledat, něco co by mi vyhovovalo. Ale zase jsem věděla na druhou stranu, že mi vadí velké skupiny lidí, takže jsem nechtěla něco, co se dělá ve velkých skupinách. A pak jsem našla, ve dvou se to lépe táhne, a zjistila jsem, že to je jeden na jednoho*“.

Někteří respondenti vstoupili do programu Laty s cílem **splnit si praxi ke studiu**.

R1: „Zaujalo mě to jako praxe, ne že bych si tím ve škole plnila nějakou povinnost, ale pro sebe, si to zkusit“.

R6: „No já jsem chtěl jít na přijímačky na psychologii a věděl jsem, že tam zohledňují nějaký praxe, že jo, jestli máš, a tak dál, tak jsem si prostě začal řešit nějakou praxi, co bych jakoby mohl dělat a nějak jsem brouzдал po netu a Lata tam vyskočila, celkem se mi to líbilo, a bylo to“.

Respondentům se jevil **program Laty zajímavý** a mnohdy mu dali přednost před dobrovolnictvím v jiné organizaci.

R2: „Já jsem v té době, to si pamatuju, jsem se dostala přes to, že jsem měla babičku v nemocnici k informaci, že je možné i dobrovolničení v nemocnici a mě to v té době přišlo jako úplně super věc. Tak jsem se tam ptala pro bližší informace, ale s tím, jak babička přestala být v nemocnici, tak jsem si uvědomila, že mám hrůzu z nemocnic a že mě to hodně neláká a v rámci rozhodování, jestli jít do toho programu nebo nejit, se ke mně nějak dostala, myslím, že přes internet, právě Lata, a tak jsem to vlastně vyměnila“.

R4: „Dala jsem si rok pauzu mezi střední a vešskou, a protože jsem měla čas, tak jsem chtěla zkusit dobrovolničení a původně to mělo být v rámci dětských domovů. Takže jsem hledala různě na netu, ale u dětských domovů to nebylo moc přes internet přístupný, nešlo to tak snadno jo, že by tam bylo, můžete být u nás dobrovolníkem jako v Latě, tam to právě bylo a nějak to tam na mě vyjelo. Původní záměr byl dětský domovy a dobrovolničení a našla jsem Latu“.

Dalším důvodem pro zapojení do programu Laty byl **tip od známého**, který zde působil jako dobrovolník nebo prezentace Laty na škole.

R1: „Já jsem studovala vošku sociálně právní a v rámci nějakého předmětu přišly holky z Laty prezentovat možnost zapojit se do dobrovolnického programu. Zaujalo mě to“.

R3: „Hele od spolužačky na střední škole, která už vlastně někdy čerstvě v 18 letech dobrovolničila a vyprávěla mi o tom, že mě to zaujalo, že je to vlastně hrozně jako hezký, že se dostaneš přímo ke klientovi“.

Respondenti, kteří si vyhledali Latu na internetu, vstoupili do jejího programu hned. U ostatních byla **časová prodleva přibližně dva až tři roky**, buď kvůli nedostatečným časovým možnostem nebo protože se ještě necítili být připraveni na výkon dobrovolnické činnosti.

R1: „Zaujalo mě to, ale nepřihlásila jsem se hned, ale asi až po dvou letech...já jsem chodila hodně do práce, neměla jsem na to čas“.

R3: „A tehdy jsem si říkala, že je to hrozně zajímavý projekt, ale připadala jsem si na to hrozně mladá, tehdy, v těch osmnácti. No a já sem se k tomu dostala asi až o tři roky později“.

Volba organizace
Cílené hledání dobrovolnictví na internetu
Chut' pomáhat lidem
Možnost praxe v rámci studia
Zajímavý projekt
Dobré reference od známého
Časová prodleva pro vstup do programu Laty

Tabulka č. 1: Volba organizace

5.5.2 Profil dobrovolníka

Věk respondentů v době zapojení do programu se pohyboval mezi 18 – 23 lety. Dobrovolníci byli převážně **studenti sociálně zaměřených oborů**, nebo se chystali podat si přihlášku na další studium.

R3: „To už sem byla na vejšce asi, mám dojem, že někdy prvák, druhák. Studovala jsem sociální pedagogiku, to je na pomezí sociologie, psychologie a sociální práce a vlastně i pedagogiky. Je to takový multi obor“.

R5: „Já mám vystudovanej gympl, mám teda rakouskej, ale není to nic jako sociálně zaměřenýho, je to všeobecněj. A hlásila jsem se na sociální práci, i na nějaký kulturologie a na pedák na výchovu ke zdraví, vím, že jsem měla hrozně širokej zájem, ale ta sociální práce byla mezi nima, ale fyzio byla taková jako hlavní. Ted' jsem na fyzioterapii“.

Objevila se i jedna **pracující dobrovolnice**, která již měla zaměstnání v oblasti cestovního ruchu. Další dvě respondentky se vymykaly tím, že studovaly jiné obory než sociální, konkrétně šlo o práva a japanologii.

R5: „Já jsem tam byla taková výjimka, co potvrzuje pravidlo, tam byli všichni studenti a já jsem pracovala, a tím to bylo náročnější. Přemýšlím, kde jsem dělala v tu dobu, já myslím, že jsem dělala na letišti.“

R7: „Japanologie, filologie pro jazyky no. Ono to totiž vůbec nesouvisí s mým oborem, na rozdíl od ostatních lidí, co jsem tam teda potkala. Ale nebyla jsem tam jediná, u koho to nesouvisí vůbec s oborem, bylo nás tam víc. Byli tam někteří, co studovali biologii, a někteří jestli žurnalistiku“.

Respondenti vstupovali do programu s **reálným očekáváním**, chtěli si zkusit přímou práci s klientem. Někteří hovoří přímo o práci s ohroženou mládeží, ačkoliv si to v době vstupu do programu Lata nedovedli takto definovat.

R1: „Takže jsem měla určitě očekávání vtom, že si tady vyzkouším jakoby tu sociální práci trošičku víc, než že jen něco hledám ve spisech, kopíruju a podobně“.

R3: „Chtěla jsem si zkusit tu práci s ohroženou mládeží, hele jako mě se v Latě fakt splnilo to, pro co jsem si tam přišla“.

R4: „No jako ne, že bych si to tak definovala, no vlastně jo ale ohrožená mládež, ten termín jsem v tu chvíli neznala, ale v podstatě jo no. Chtěla jsem si zkusit, jestli to pude, jak já budu fungovat v nějakým tom vztahu, jestli můžu takhle někomu něco předat. Jestli můžu komunikovat s někým, kdo je rozdílněj jak věkem, ale hlavně spíš jako nějak skupinově, sociálně. A já mám pocit, že se to podařilo docela od začátku tak dobře odhadnout, že jsem

z toho měla vlastně dobrou pocit od začátku i nějaký ten očekávání, který byly, že vlastně se to tak nějak naplnilo“.

R5: „No jako to, co jsem čekala, tak to tak bylo. Jediný, co byl prostě problém, že mi to ta klientka třeba dost rušila, že se mi třeba stalo, že jsem na ní čekala na Můstku a ona prostě nepřišla a nedala mi vůbec nic vědět, tak to mě třeba jako štválo“.

Někteří si na svá očekávání nepamatují. Jeden respondent se zmínil, že jeho **očekávání bylo nezralé** a je rád, že se mu nenaplnilo.

R6: „Tak měl sem určitě jako nezralý očekávání, že jsem očekával něco jako v rámci terapeutického vztahu, kdy prostě budete probírat jeho těžké problémy a traumata, a tak dál a že občas to budete probírat třeba venku, a pak jsem zjistil, že to tak není. A zjistil jsem, že jsem velice rád, že to tak není, že jsem měl nereálné představy a očekávání“.

Pro většinu respondentů znamenal vstup do Laty **první zkušenost přímé práce s klientem**. Jen jedna respondentka měla již mnohaleté zkušenosti s metodou individuální práce.

R3: „No já jsem dělala třeba, já nevím pět let osobní asistenci jo, to bylo moje jiné dlouhodobé dobrovolnictví, ale profesní zkušenost s mladými jsem měla opravdu úplně první v Latě“.

Profil dobrovolníka
Věk dobrovolníka
Dobrovolník jako student sociálních oborů
Pracující dobrovolník
Reálná očekávání
Nezralá očekávání
První zkušenost přímé práce s klientem

Tabulka č. 2: Profil dobrovolníka

5.5.3 Osobnostní rozvoj dobrovolníka

Všichni dobrovolníci popisují své zapojení do programu Laty jako obohacující. Uvádí, že při práci s klientem měli **možnost nahlédnout do jiné sociální skupiny, posílili si empatii**, naučili se **pracovat s hranicemi** ve vztahu s klientem a **předávat zpětnou vazbu**. Na základě vztahu s klientem dostali příležitost pro **komunikaci s mladším člověkem**.

R1: „No samozřejmě, obohatil. Co se týče vztahu s klientem, tak to pro mě bylo určitě hodně zajímavý, i z toho důvodu, že já jsem jedináček, neměla jsem mladšího sourozence, tak jsem nikdy nekomunikovala s někým, kdo by byl o deset let mladší. A bavilo mě pozorovat, jak se klient třeba posouvá v nějakých nových věcech. Potom i jak udržet hranice, jak neskočit na všechny jeho požadavky, protože se chceš ukázat v nějakým dobrým světle za každou cenu. Co se týče předávání zpětné vazby, tak to určitě taky. Jak jí předat jako nějak šetrně, ale pravdivě, nějak to vyvážit. Aby ten člověk neměl dojem, že ho posíláš do háje, ale nebylo to ani pochlebování, aby si z toho zkrátka něco odnes. Ale to je jako těžký, tak to se učím furt“.

R3: „Mě hrozně ovlivnila v tom, že navzdory tomu, že měla hrozně velký objektivní problémy, tak toho jako spoustu zvládla. To, jak se k těm překážkám stavila. Ona měla i vážnou psychiatrickou diagnózu, ale pak v tom programu, kde dostala možnost ty věci podnikat s někým, tak to dokázala využít úplně na max. Bylo to fakt hlavně o tom se na toho člověka naladit a dát mu prostor. A taky určitě práci s hranicemi, stoprocentně empatii, ale i práce s očekáváním, Taky si myslím, že nereálný očekávání vedou k vyhoření velice rychle, takže s tím člověk musí pracovat pořád“.

R4: „Hm, jasně obohatil. Tak klient určitě. My jsme si hodně sedli“:

R5: „Určitě mě to obohatilo, podle mě si víc jako vážíš toho, co máš. Já třeba taky nemám úplně fajn rodinu, ale když jsem třeba jako viděla v čem prostě ona jakoby žila, a jak to měla doma, tak jsem si říkala tyjo, mám se ještě fakt jako dobře a nemám si prostě na co stěžovat...A pak tam byla opravdu důležitá zpětná vazba, že si prostě každý tejden musela sednout a napsat tu zprávu“.

R7: „Určitě, mě jakoby ukázal jiný pohled na svět, protože já už si to samozřejmě nepamatuju, jaký to je být pubertákem nebo tak“.

Vymyká se jedna respondentka, která nezaznamenala žádné ovlivnění ze strany klienta.

R2: „Já jsem měla jednu klientku, myslím si, že mě moc neovlivnila, ale to bylo dost dané tím, že moje klientka byla bezproblémová. Jakože určitě to je super holka, ale nemám pocit, že by mě to nějak ovlivnilo“.

Zajímala jsem se o to, zda se dobrovolníkům jevil program Laty přínosný a jestli mají pocit, že se zde naučili novým věcem. Kladné odezvy se objevovaly především na **úvodní výcvik**, který byl hodnocen jako velmi **sebepoznávací**.

R2: „Úvodní výcvik mi přišel hodně dobrej, to musím říct, že z hlediska osobního rozvoje to bylo velmi zajímavý. Mě to hodně uchvátilo, myslím si, že to bylo zajímavý poznání sebe sama a člověk je hodně namotivovanej“.

R4: „Asi nejvíc co mi dalo, byl jeden ten úvodní seminář, ale spíš mi to dál otevřelo, co pro mě bylo zajímavý. Vlastně najednou jsem viděla, že můžou bejt takhle skupinový kurzy, a že to může bejt zajímavý a interaktivní. Takže to mě bavilo.“

R5: „Úvodní výcvik byl úplně nejlepší, akorát že jsem jednou přišla pozdě a musela jsem zpívat.“

Vyzdvihována byla zejména supervize, respondenti ji označují jako obohacující. Hovoří o tom, že v Latě **poznali, jak supervize probíhá**, naučili se **techniku Bálintovské skupiny a techniku konstelací**. Supervizi nyní **umí použít v praxi**, při studiu i v rámci své profese.

R1: „Jakože vidím na spoustě lidí, že znají supervizi, že vědí, k čemu by měla být, ale nikdy jí nezažili na vlastní kůži, takže jí neumějí využívat potom ani v praxi, když už jsou jako profíci. To je škoda. Takže bylo dobrý, že jsem si to mohla natrénovat“.

R3: „Supervize pro mě byla hrozně obohacující, i jak byly vedený, i ty témata, i mi vyhovovalo potkávat se s dobrovolníkama, to bylo super“.

R4: „Ukázalo mi to způsob supervize jako takový, ten průběh a vlastně v podstatě Bálintovský skupiny. A ukázalo mi to i to, že je to pro mě přirozený ten průběh, že to nebylo kostrbatý. Takže mi to ukázalo, že mi to jde a že to můžu použít i v rámci své profese“.

R6: „Co se týče těch supervizí a tak dál, tak jako předtím jsem nějak moc nevěděl, co si pod tím představit, co to je supervize, jak to vypadá, jak to probíhá, kdo to dělá a tak dál. A zase tady jsem získal nějakou první zkušenost, prostě, že sedíte jako skupinka, je tam externí psycholog, je to tak, a tak často, můžeš tam přinášet tohle a tohle. Takže celkově jsem dostal trošku jakoby obrázek o těch službách“.

R7: „Já si myslím, že nejen Lata, ale všude, kde se konají supervize, tak se naučíš spoustu věcí. A my jsme totiž hlavně zkoušeli potom takový ty konstelace, to je že nejdřív se rozdělí, kdo bude hrát klienta a kdo dobrovolníka a dobrovolník ty dva herce naštluje, jak oni jsou v tom vztahu. Víš, jde o tu řeč těla a taky Bálintovskou metodu jsme dělali, ta je mimochodem strašně skvělá“.

Respondenti dále popisují supervizi jako něco, co mělo přesah do běžného života a naučili se díky ní **formulovat své myšlenky do slov, předávat si své zkušenosti** a tipy na schůzky. Měli zde možnost zastavit se na „bezpečném“ místě, kde se člověk nemusí bát mluvit.

R1: „Myslím, že velkou dovedností bylo využívání supervize a takový ty soft skills jako komunikační ve smyslu, jako umět si to s tím klientem vyjednat, co potřebuju. No a jako samozřejmě ten přínos byl takovej hodně sebezpoznavací jo, že jsem si jako šáhla na nějaký svoje limity možná, takový to, co už tě fakt jako naštve, co se tě nějak dotkne, víš, že jsem si někdy říkala, že si fakt hodně promítáš do toho i osobní věci. Má to fakt velkej přesah“.

R7: „Určitě jsem se jako spoustu myšlenek musela naučit dávat do slov, obzvláště na těch supervizích. A máš tam ten prostor, že to je vlastně bezpečný prostor. Je důležitý, aby to ty lidi chápali jakoby fakt, co se tady uvaří, to se tady sní. Taky mi to pomáhalo, že jsem získávala různé tipy od ostatních lidí, jak oni by se v té situaci zachovali a jestli třeba jsem nezávážila to a to. Tak mě to nutilo zamyslet se nad jinými možnostmi, nad věcmi, co sama nevidím v podstatě. A taky samozřejmě ti dávají tipy na schůzky“.

Jedna respondentka uvádí, že se jí supervize jevila jako zbytečná.

R2: „Právě, že jsem se moc neúčastnila, třeba supervize jsem se zúčastnila jen dvakrát. Mě to přišlo zbytečný na začátku, a pak jsem byla na dvou a ta druhá byla taková strašně, že jsem měla pocit, že mi zasáhla do nějaký mí osobní zóny, a to mi úplně sebralo motivaci, jít na další supervizi“

Účast dobrovolníků na kurzech a neformálních akcích byla slabší. Důvodem je především to, že se konají o víkendu, kdy respondenti pracují nebo odjíždějí z Prahy. Někteří se kurzů nezúčastňovali, protože jim to přišlo už nad rámec smlouveného zapojení do programu.

R1: „Ne, já jsem nebyla na žádném... Já měla režim takovej, že o víkendu jsem chodila do práce, nebo jsem jezdila na Vysočinu za přítelem, takže ty kurzy když byly o víkendu, tak to pro mě moc nebylo. No, takže když se mi to nehodilo, tak jsem se nepřihlásila a nikdo mi neříkal, hele musíš“.

R4: „Ne, to už bylo příliš nad rámec pro mě, že to už jsem měla zase svoje vlastní aktivity, a tohle pro mě nebylo tak zajímavý“.

R5: „Ne, nikdy jsem se nezúčastnila, mě prostě hlavně bavilo se s tou klientkou scházet“.

R6: „No já myslím, že ani ne a ani nevím jako, jestli tam byl nějaký důvod, jestli to bylo kvůli času nebo jestli to bylo kvůli tomu, že jsem na to neměl motivaci“.

R7: „Jojo, zúčastnila jsem se, myslím, že se to přímo jmenovalo práce s klientem. Jo, byly tam vlastně dva, tak jsem se zúčastnila obou dvou, a pak byly ještě nějaký další workshopy, ale já jsem se stihla zúčastnit jen tihle dvou“.

Kurzů a neformálních akcí se velmi pravidelně zúčastňovala jen jedna respondentka.

R3: „Jo, to jo. Mě přišla hrozná škoda si to nechat ujít, tehdy skoro všech, který tam byly. A bylo jich hrozně moc. Pro ten rozvoj dobrovolníka a toho, jak to dobře fungovalo v Latě, to

bylo hrozně motivační pro to dobrovolničení, protože to bylo v úplném kontrastu vůči tomu, co jsem dělala předtím, kde to zázemí nebylo vůbec žádný“.

Osobnostní rozvoj dobrovolníka
Možnost náhledu do jiné sociální skupiny
Posílení empatie
Práce s hranicemi
Práce se zpětnou vazbou
Příležitost pro komunikaci s mladším člověkem
Sebepoznávací přínos úvodního výcviku
Znalost supervize
Technika Bálintovské skupiny
Technika konstelací
Formulace myšlenek do slov
Předávání zkušeností

Tabulka č. 3: Osobnostní rozvoj dobrovolníka

5.5.4 Profesní dráha dobrovolníka

Většina respondentů v současné době již pracuje. Dvě respondentky dostaly **možnost pracovat v Latě**, a podílet se tak na utváření programu zevnitř.

R1: „Volala mi manažerka služby a oslovila mě s tím, jestli bych se nechtěla přihlásit do výběrového řízení na pozici v Latě s tím, že oslovují dobrovolníky v první řadě. Já jsem řekla, že jo, takže jsem šla na pohovor, a pak mi na konci srpna volali s tím, že mě vybrali“.

R3: „A jednoho dne mi náhodně zvoní telefon a volá koordinátorka dobrovolníků a nabídla mi to, jestli bych v Latě nechtěla pracovat. To jsem dělala dva roky. A potom pět a půl let jsem byla na té další pozici“.

Konkrétní druh pracovní pozice v Latě dvou výše zmíněných respondentek nelze uvádět, z důvodu zachování jejich anonymity. Obě respondentky označují práci v Latě za **přínosnou**. Utvrdily se v tom, jak je důležité pracovat s klientem, přenechat mu zodpovědnost a dodávat mu pozitivní motivaci. Stěžejní je nemít nereálná očekávání, protože ta rychle vedou k vyhoření.

R1: „Bylo to super, to byla perfektní startovací práce, protože jednak to bylo bezva, že jsem měla zkušenost z toho dobrovolnictví...pro tu další práci je ta Lata prostě stěžejní podle mě, pro mě. Důležitý je nepřebírat zodpovědnost za toho klienta, a s tím samozřejmě i souvisí to, že mě pak neničí, když se mu něco nepodaří, protože nemám pocit, že by to byla moje vina, když se mu to nepodařilo jo. Takže určitě i jako nějaká prevence vyhoření“.

R3: „Myslím si, že moje práce v Latě měla hlavně ten vliv, že mi prohloubila zájem o práci s tou cílovou skupinou, a i to dobrovolnictví. Jo, že je to něco, co mě baví...hele ty zároveň totiž musíš na ty klienty koukat jako pozitivně, a vidět v nich ten potenciál, protože takovou zpětnou vazbu ty jim potom dáváš. Nakonec že si třeba ten člověk trochu víc věří, když ty ho vidíš takhle, prostě je to taková propojená nádoba“.

Obě respondentky se i následně **uplatnily v pomáhajících profesích.**

R1: „Teď pracuju na MPSV, na projektu, který se zabývá rozvojem služeb pro ohrožené rodiny s dětmi a jako sociální pracovník v sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi“.

R3: „...a je to vlastně pracovní terapeut v tréninkový kavárně, ale myslím si, že i když je to jako hodně oproti Latě praktická práce, že ty principy v sociálních službách, který mám zažitý, že z nich budu vycházet i tam. Myslím si víc, že i na pozici v Latě jsem se naučila věci, který tam využiju, je to můj předpoklad, uvidím“.

Respondenti studující pomáhající profese hovoří o tom, že na základě výkonu dobrovolnictví v programu Latu se utvrdili v přesvědčení, že **chtějí pracovat s lidmi.**

R4: „Jako na tu fyzio jsem chtěla jít už vlastně předtím, než jsem šla do Laty, ale možná že to ve mně něco jako potvrdilo, že mě to baví, s těma lidma“.

R6: „A co bylo jako hodně velké posun, že jsem se trošku naučil pracovat z takový jako profesionální role. Pak jsem dělal spíš jako brigády, že jsem dělal třeba s vozíčkářema v Lize vozíčkářů, to je skoro ten samej způsob, jak to říct, forma tý práce. Teďka dělám vlastně ještě s autistama...já tak nějak dlouho cílím na klinickýho psychologa, takže někde na psychiatrii“.

Respondenti, kteří pracují mimo oblast pomáhajících profesí nebo nestudují sociální obor, se shodují na tom, že by měli zájem **opětovně se zapojit do dobrovolnictví**, ať už v programu Laty nebo např. v rámci životního prostředí.

R5: „*Já bych spíš jela teďkom dělat dobrovolníka co se týče životního prostředí. Chtěla bych se zaměřit na to životní prostředí, je to kvůli Americe právě, protože když jsem to tam prostě viděla, jak to tam funguje, tak chci něco změnit. Nebo mít jako čistý svědomí sama před sebou, že proto něco dělám*“.

R7: „*Já bych se právě určitě jako by vrátila, jenže teď nemám čas vůbec*“.

Jedna z respondentek pracuje jako koncipientka, ale na základě výkonu dobrovolnické činnosti v Latě, se jí naskytla příležitost pro výkon dobrovolnické činnosti v Německu.

R2: „*Spíš to zkrátka byla moje první dobrovolnická zkušenost a jsem za ní hodně vděčná, protože mě nakopla, že to byl odrazový můstek, protože jsem díky tomu dostala stipendium do Německa, kde jsem se starala o stipendisty z Německa*“.

Profesní dráha dobrovolníka
Možnost pracovat v Latě
Přínosná pracovní zkušenost
Uplatnění v pomáhajících profesích
Prohloubení zájmu o práci s lidmi
Opětovný zájem o dobrovolnictví

Tabulka č. 4: Profesní dráha dobrovolníka

5.5.5 Zpětné hodnocení Laty

Respondenti byli v programu Laty zapojeni nejčastěji na časové období dvou let, což odpovídá i výsledkům, které byly zjištěny prostřednictvím dotazníkového šetření, kde 47 % (8 respondentů) uvedlo taktéž dva roky. Bývalí dobrovolníci vedli za dobu svého zapojení v Latě převážně jeden dlouhodobý vztah. Za dobu svého působení v Latě nejraději vzpomínají zejména na **čas strávený s klientem**.

R1: „Hele tak s klientem nejraději vzpomínám fakt na ty schůzky, jako takový a fakt na ty zážitky, který jsme z těch schůzek měli, že jsme byli támhle na bobovce a na výletě, joo“.

R5: „Na ty schůzky, já jsem měla klientku moc ráda“.

Respondenti uváděli, jaké zažili **nejlepší okamžiky ve vztahu se svým klientem**. Ukázalo se, že jako nejlepší hodnotí aktivní schůzky, především možnost využití volných vstupů od Lata, aquapark a bobovou dráhu. Jedna respondentka hovoří o narozeninové schůzce, která jí velmi překvapila.

R1: „Ale pamatuju si třeba, to byla super schůzka, moje narozeninová. Jsem měla narozeniny a on, že mi připraví překvapení, to bylo asi po roce, co jsme se viděli. Takže naplánoval sám schůzku do zoo. Zařídil i volný vstup v Latě“.

R4: „A co vím třeba, že bylo hodně fajn, tak bylo, že jsme byli na Barrandově na aquaparku, takže se tam mý klientce hodně líbilo a mě vlastně taky“.

R5: „Vybavím si, že jsme byly na bobový dráze, tak to byla sranda. To se teda docela bála klientka, ale vím, že to bylo dobrý. A potom jsme spolu dvakrát byly plavat, na Barrandově, tak to taky bylo super. Ale tyhle akční, tak to bylo fajn, že jsem viděla, že je z toho jako opravdu nadšená, ale jí jako se stačilo se prostě jenom vidět a vypovídat“.

Jako **nejhorší okamžiky ve vztahu s klientem** uváděli respondenti zejména to, jak se mají stavět k životní situaci svého klienta, ke špatným rodinným vazbám mezi členy jeho rodiny nebo slabé sociální situaci.

R4: „Nejnáročnější asi bylo řešení klientčiny situace doma, rodinné vztahy a fungování rodiny, které nebylo rozhodně ideální. Probíhalo to v podstatě po celou dobu našeho kontaktu. Někdy víc, někdy míň“.

R5: „Nejnáročnější asi bylo si nebrat situace osobně a nemít toho plnou hlavu, když jsem třeba viděla, kde klienta bydlela, tak mi to trhalo srdce. Tohle bylo nejnáročnější“.

Jedna respondentka se zmiňuje o schůzce se svým klientem ve výchovném ústavu.

R3: „*Nejnáročnější schůzka pro mě byla první schůzka s klientem ve výchovném ústavu v návštěvní místnosti, bylo to hodně nepřírozené prostředí, tedy tak jsem to tehdy vnímala. A měla jsem blbý pocit z toho, jak mě vnímá, koho ve mně vidí, protože měl tendenci svěřovat se s hodně osobními a rodinnými tématy, což je nezvyklý na první setkání. Byla to moje první zkušenost s dítětem, co vyrůstá v ústavní výchově, tak jsem z toho byla vyjukaná*“.

Objevilo se i řešení problematické situace s rodiči klienta.

R1: „*Nejnáročnější byla pro mě situace, když mi volala klientova máma. Bylo to asi v polovině našeho vztahu a volala mi, jestli jako nemáme schůzku, že neví, kde je nebo co, pak z toho vylezlo, že se něco stalo ve škole a odvezli ho do nemocnice. Vím, že jsem jako dobrovolnice tenkrát řešila, že té situaci nerozumím, a proč nikdo z těch odborníků kolem něj něco nezachytil. Na supervizi mě pak ale vrátili hodně k tomu vztahu s ním, a jestli to celé vlastně na náš vztah má nějaký vliv, takže logicky nemělo. Já se tím přestala zabývat a soustředila na to, abych mu byla oporou*“.

Respondenti hodnotí program Laty kladně, ale současně se zmiňují o tom, že mnohdy jim přišlo zbytečné psaní zpráv ze schůzek. Ale nyní, s časovým odstupem vidí **význam raportů**.

R4: „*Ale co mi v tu dobu přišlo, že jsem vždycky musela psát ty raporty, tak to je jako jasný, ale zase z hlediska dlouhodobýho, když to vezmu takhle zpětně, tak to smysl mělo. Takže to neberu jako negativní...no a je to takový jako černý na bílým, prostě teď jsme dělali tohle a i si uvědomit, jestli má s něčím problém nebo ne. Takže mě nenapadá nic vyloženě negativního, co by mě štválo*“.

R5: „*Ne, já jsem byla fakt spokojená s tou Latou, ale mě prostě štválo, že třeba dvě tři hodky týdně strávíš s tím klientem na schůzce plus třeba hodinu mi zabralo to sepsat ten raport, protože aby to mělo nějakou hlavu a patu a do toho ještě pořád nějaký ty schůzky že jo, do toho ty supervize. Jakože ve finále, když si člověk spočítá, tak ti to opravdu zabere docela dost času*“.

R6: „Zprávy, to je věc, která mi dělá problém doted'ka. Takže jsem na to zapomínal, nebavilo mě to a tak dál...no hlavně jsem tam viděl ten smysl v tom, když jsem tam měl co sdělit. Když to byla taková normální, obyčejná schůzka, což bylo většinou, když se nestalo nic závažného, tak mě to spíš otravovalo“.

R7: „Ne vždycky se mi asi chtělo psát zprávy ze schůzek, ale na druhou stranu je to skvělá rekapitulace a prostě dostaneš zpětnou vazbu. A myslím si, že ta zpětná vazba je hodně důležitá. Takže neříkám, že se mi vždycky chtělo, ale vidím v tom tu důležitost“.

Respondenti skončili s programem většinou kvůli **malým časovým možnostem**, kdy nastupovali na studium nebo do práce.

R4: „Ne, protože pak mi už začala vejška, takže toho času bylo málo. Jo, takže proto“.

R5: „...že na tohle by se měl člověk připravit, že ti to prostě nějaký ten čas zabere, že jsou tam ty věci okolo...no, já si myslím, že to bylo tím, že jsem jela do toho Turecka na půl roku. Já si myslím, že kvůli tomu cestování, že jsem to jako nestíhala“.

R7: „Já jsem odjížděla do Japonska v rámci školy. Já jsem zrovna ukončila vztah s klientem, protože už jsme spolu byli dva roky a on tam nemůže být dýl, jak dva roky. Takže to vyšlo tak, že jsme to dokončovali zrovna ten vztah, možná jsme ho ukončili o měsíc dříve, abych mohla odjet“.

Jedna respondentka hovoří o tom, že její vztah s klientkou vyprchal.

R2: „No spíš to bylo takový, že to vyšumělo nějakým způsobem, no myslím, že jo“.

Respondenti uváděli, že i nyní po odstupu od programu **udržují částečný kontakt** s klientem alespoň elektronickou cestou, především přes facebook.

R5: „Tyjo máme se na facebooku v přátelích a myslím, že mi asi dvakrát psala i do Ameriky, že jsme si jako napsaly, ale jako v kontaktu víc nejsme“.

R1: „S klientem jo, i osobně“.

R7: „Když jsem byla v Japonsku, tak jsme si psali, ale teďka už jsme si dlouho nepsalí...máme na sebe i číslo“.

Dva respondenti kontakt s klientem zcela ukončili.

R3: „Člověče, ono tehdy, když já jsem ten vztah v Latě ukončovala, tak to bylo spíš takový, že nás vedli, ať se ten vztah ukončí úplně, než aby tam bylo něco jako dál“.

R6: „Nejsem v kontaktu s klientem. Jakoby na jednu stranu mě to mrzí, ale na druhou stranu teď už bych to ani nechtěl, protože mi to přijde jako neprofesionální, nebo prostě nešli jsme do toho čistě jako kamarádi, ale jako dobrovolník a klient. Takže ta hranice by tam stále měla být si myslím“.

V oblasti udržování kontaktů s bývalými dobrovolníky je to podobné jako s klienty. Dobrovolníci jsou spolu navzájem v kontaktu elektronicky nebo vůbec.

R7: „No počkej, jako jsme na facebooku třeba, ale jak jsem byla v Japonsku, jsme si jako moc nepsalí“.

Slabé udržování trvalejších vztahů mezi dobrovolníky Laty se odvíjí zejména od toho, že dobrovolníci se málo zúčastňovali kurzů a neformálních akcí od Laty, protože právě tam se dobře navazují nové vztahy. Respondentka, která se kurzů pravidelně zúčastňovala, udržuje velmi pravidelný kontakt s bývalými dobrovolníky.

R1: „Co se týče ostatních dobrovolníků s kterými jsem byla na výcviku a tak, takže já tím, že jsem nechodila na ty neformální akce, tak jsem se s nikým ani extra nespřátelila, tak bych to asi řekla, takže se s nikým z nich vlastně nevidám“.

R5: „Ne vůbec, já jelikož jsem na to jako moc nechodila, tak jsem neměla šanci“.

R3: „To je dobrá otázka, zrovna zejtra mám sraz s holčinou, se kterou jsem byla na výcviku. Já na ní myslela minulej týden a ona mi dneska volá, jestli nechci jít zejtra ven“.

Jedna z respondentek, která pracovala v Latě, měla možnost v době svého působení **změnit to, co jí na programu nevyhovovalo**.

R3: „*Tak respektive ty nápady, který jsem měla, tak jsem v tom programu realizovala. Třeba když se uvolnilo to individuální plánování, tak mě napadlo, že lepší bude, když plán si vytvoří ta dvojice...mě právě přišlo podstatný, aby ten vztah pokračoval, pokud je tam potenciál, aby pokračoval tak, že zhruba je ta dvojice schopná si říct, jak si to představuje. Tohle si myslím, že je pro mě jako nejmíň dořešená stránka vůbec toho programu jako takovýho, to ukončení v Latě“.*

Respondenti, kteří nyní pracují v oboru pomáhajících profesích, porovnávali program Laty s jinými sociálními službami.

R1: „*No co se týče Laty, tak já jsem samozřejmě před tím v žádný neziskovce nebyla, nevěděla jsem, jak to funguje. Takže jsem ten systém začala oceňovat až vlastně potom, co jsem fungovala i jinde a viděla jsem, jak to tam funguje. Až pak, co jsem skončila v dobrovolnictvím a začala jsem pracovat oboru, tak jsem zjistila, že to jako není normální, a že to je vlastně dost velké servis pro ty dobrovolníky“.*

R3: „*Já si právě nemyslím, že by to bylo jinde až takhle dobře propracovaný, ale to může být tím, že já to vidím zevnitř, nebo spíš záleží, jak to vnímají ty lidi, který v tom jsou“.*

R7: „*Já myslím, že jakoby supervize v Latě byly nejlepší, který jsem zažil. Ted'ka dělám vlastně ještě s autistama, a tam ty supervize taky nejsou tak dobrý. A nevím, prostě byly jako dobrý, líp se tam diskutovalo, většinou to dělal nějaký zkušený psycholog, nějakou mediaci a tak“.*

Respondenti vyjadřovali jedním či dvěma slovy, co by za sebe předali jako **poselství pro další dobrovolníky**.

R1: „*Tady a ted'.* Ve smyslu, že nerozmýšlet se, jestli začnu s dobrovolnictvím ted' nebo za měsíc a kdy je ten správný čas. Takže ted' se rozhodnout a jít to udělat, a pak s klientem neřešit moc co bylo a co bude, užívat si ty schůzky a užívat si to, že si s člověkem, s kterým bys normálně ani nebyla“.

R2: „**Zábava**, v rámci toho vztahu“.

R3: „První, co mě napadlo je **má to smysl**“.

R4: „**Věřit a následovat**, jakože když člověk cítí impulz, že by do něčeho chtěl jít, ale nedokáže to racionálně zdůvodnit, nedokáže to pořádně popsát, nebo ani říct, proč tam je, ale jenom ví o tom, že tam je a zbytek toho už jsou jenom pochybnosti. A šla jsem do toho a ukázalo se, že je to fajn, že mě to obohatilo“.

R5: „**Prozření**. To je to, o čem jsem mluvila, jako každé si žije v nějaký bublině, a třeba si pořád na něco stěžuje, a potom, když najednou vidíš něco jinýho, když se dostaneš do jiný skupiny lidí, tak máš právě to prozření“.

R6: „**Náhled do reality**, do kontaktu s klientem, že člověk nad tím může přemýšlet, jak to bude vypadat asi“.

R7: „**Seberealizace** tam má dost smysl, abych mohla shrnout úplně všechno dohromady, tak si myslím, že tady to slovo je docela adekvátní, jo je to prostě ve všech možných směrech“.

Zpětné hodnocení Laty
Část strávený s klientem
Nejlepší okamžiky ve vztahu s klientem
Nejhorší okamžiky ve vztahu s klientem
Možnost ovlivnit vývoj programu
Nedostatek času na pokračování v dobrovolnictví
Udržování částečného kontaktu s klientem
Poselství pro další dobrovolníky

Tabulka č. 5: Zpětné hodnocení Laty

5.6 Analýza motivačních a ukončovacích rozhovorů

V dalším kroku výzkumu jsem si chtěla ověřit, zda informace, které mi respondenti vypověděli během rozhovorů, budou totožné s těmi, které uvedli v Latě během svého zapojení do programu „*Ve dvou se to lépe táhne*“. Vzala jsem v úvahu, že informace se mohou lišit, protože rozhovor jsem vedla s respondenty nyní, což je 2 - 7 let od jejich zapojení v Latě a v současné době mohou na své působení v programu pohlížet jinak. Odlišnost může být způsobená i tím, že by mi respondenti nesdělili všechny informace. V rámci analýzy rozhovorů jsem požádala o součinnost koordinátorku mentoringového programu „*Ve dvou se to lépe táhne*“, která mi umožnila nahlédnout do databázového systému Lata a rozhovory si vyhledat. Jelikož jde o soukromé záležitosti dobrovolníků podléhající mlčenlivosti, nemohou být tyto rozhovory součástí diplomové práce.

Zaměřila jsem se na motivační a ukončovací rozhovory. **Motivační rozhovory** jsou vedené mezi koordinátorkou dobrovolníků a dobrovolníkem po určité době zapojení dobrovolníka v programu, orientačně jsou vedeny po třech až čtyřech měsících jeho zapojení. Cílem motivačních rozhovorů je zjistit, jak se dobrovolník vnímá ve vztahu s klientem, jak se hodnotí a zda mu vyhovuje přístup organizace nebo by měl nápad na změnu. **Ukončovací rozhovory** jsou také vedeny koordinátorkou dobrovolníků v době, kdy se dobrovolník rozhodne pro ukončení své činnosti v programu. Dobrovolník se během rozhovorů může ohlédnout za svým působením v programu Lata a zhodnotit ho. Předpokládala jsem, že provedu analýzu motivačních a ukončovacích rozhovorů u všech dobrovolníků, se kterými jsem vedla rozhovor. Rozhovory ovšem bylo možné dohledat jen u tří z nich. Zde je vidět dynamičnost a vývoj programu, protože dříve tyto rozhovory nebyly jeho běžnou součástí nebo ačkoliv byly vedeny, nezaznamenávaly se.

Jak uvádí Surynek (2001, s. 132) *obsahová analýza spočívá v prozkoumání obsahu prostřednictvím vytvoření soustavy kategorií, ve kterých je zjednodušeně vyjádřen předmět analýzy a určené jednotky měření.*

V rámci obsahové analýzy jsem si přečetla několikrát texty rozhovorů a vyhledávala jsem společné prvky, které bych našla ve všech motivačních a ukončovacích rozhovorech a mohla je tak porovnat.

Společné prvky jsou následující:

- očekávání dobrovolníka v době zapojení do programu,
- hodnocení vztahu s klientem,
- hodnocení programu „*Ve dvou se to lépe táhne*“,
- důvod ukončení dobrovolnické činnosti v Latě.

Dva dobrovolníci měli v době zapojení do programu reálná očekávání. Jeden dobrovolník hovoří o tom, že očekával mnohem závažnější problémy u klienta, jeho očekávání tedy byla nereálná. Dobrovolníci hodnotili své zapojení do programu jako velmi přínosné. Naučili se pracovat s hranicemi ve vztahu se svým klientem a uvědomili si, že mají právo říct stop, tedy nemluvit o tématech, která jsou jim nepříjemná. Dobrovolníci hodnotí organizaci kladně, oceňují především podporu, kterou dostávali směrem od Laty, předávání zpětné vazby a supervize. Jedna respondentka přišla s nápadem, jak vylepšit dotazník pro klienty a dobrovolníky. Zjistila to na základě komunikace se svým klientem, když spolu mluvili o obsahu dotazníků. Důvodem ukončení dobrovolnické činnosti v Latě byly u všech dobrovolníků nedostatečné časové možnosti, jednak kvůli práci nebo z důvodu studia. Výsledky jsem shrnula do následující tabulky.

Společný prvek	Očekávání dobrovolníka v době zapojení do programu	Hodnocení vztahu s klientem	Hodnocení programu "Ve dvou se to lépe táhne"	Důvod ukončení dobrovolnické činnosti v Latě
R5	Reálná očekávání	Dobrovolník předává své zkušenosti klientce, je pro ni vzorem	Přínosný program, ale časově náročný	Nedostatek časových možností - zaměstnání
R6	Nereálná očekávání	Je potřeba zapracovat na klientově nedochvilnosti	Přínosný program, ale příliš administrativně náročný, motivací je zpětná vazba od klientů a podpora od Laty	Nedostatek časových možností - studium psychologie
R7	Reálná očekávání	Spokojenost s předáváním zpětné vazby od klienta, následná krize s klientem	Spokojenost se supervizí, návrh na změnu dotazníku pro klienta a dobrovolníka	Erasmus v Japonsku, po návratu by chtěla pokračovat jako dobrovolník v Latě

Tabulka č. 6: Výsledky obsahové analýzy dat

Na základě obsahové analýzy dat jsem zjistila, že R5 i R6 mi v rámci rozhovoru sdělili totožné informace, jaké uvedli v době svého zapojení v Latě. Nedošlo tak k žádnému zkreslení směrem od tazatele, ani časový odstup od programu nezměnil jejich názor či očekávání. Časový odstup od doby, kdy byli zapojeni v Latě jako dobrovolníci je u R5 dva roky a R6 tři roky. Ale u R7 jsem se v rámci obsahové analýzy dozvěděla dvě nové informace. Respondentka prošla ve vztahu se svým klientem krizí, protože blízký člověk z klientova okolí nastoupil na trest odnětí svobody, což mi v průběhu rozhovoru nesdělila. Další novou informací bylo to, že respondentka přišla s nápadem, jak pozměnit dotazníky pro klienty a dobrovolníky. Příčin neúplného sdělení informací ze stran této respondentky může být více, např. zkreslení ze strany tazatele, příliš citlivé téma, o kterém již nechtěla mluvit nebo časový odstup od programu. Časový odstup byl dva roky.

5.7 Interpretace výsledků

Na základě dat zjištěných prostřednictvím dotazníkového šetření, polostrukturovaných rozhovorů a analýzy motivačních a ukončovacích rozhovorů, si odpovídám na dílčí cíle práce a výzkumné otázky. Data, která jsem získala během rozhovorů, jsem následně analyzovala metodou zakotvené teorie, a poté jsem je zanesla do tabulky. Do tabulky jsem nyní vložila i výzkumné otázky či dílčí cíle práce, které se k dané kategorii vztahují, abych mohla snadněji nalézt odpovědi na tyto otázky.

Pátrala jsem, proč se respondenti rozhodli věnovat svůj čas dobrovolnické činnosti, a čím je zaujala právě Lata a její mentoringový program „*Ve dvou se to lépe táhne*“.

Hlavní kategorie	Volba organizace
Podkategorie	Cílené hledání dobrovolnictví na internetu Chůť pomáhat lidem Možnost praxe v rámci studia Zajímavý projekt Dobré reference od známého Časová prodleva pro vstup do programu Laty
DC1:	Zjistit, proč si dobrovolníci zvolili právě Latu pro výkon dobrovolnické činnosti

Tabulka č. 7: Výsledná tabulka: Volba organizace

Respondenti, se kterými byl veden rozhovor, uvádějí jako nejčastější motivy pro výkon dobrovolnické činnosti chuť pomáhat lidem a možnost praxe v rámci studia. Pro výkon dobrovolnické činnosti si zvolili Latu, protože její program se jim jevil jako velmi zajímavý a na internetu je ihned oslovil, ačkoliv si původně hledali možnost dobrovolnictví jinde. Respondenti dobře hodnotí kvalitní dostupnost informací o možnosti dobrovolnictví v Latě na jejich webových stránkách. Další respondenti se shodují na tom, že na Latu dostali tip od svého známého, který zde působil jako dobrovolník. Většina respondentů vstoupila do programu Laty hned, ale dvě respondentky s časovou prodlevou tři roky. Na základě rozhovorů vedených s těmito respondentkami jsem zjistila, že projekt je zaujal, ale cítili se na to ještě příliš mladé, proto časová prodleva.

Na základě vyplněných dotazníků, konkrétně otázky z dotazníku č. 1 a otázky č. 2 jsem zjistila, že respondenty motivovalo pro zapojení do dobrovolnické činnosti i získání nových zkušeností a příležitost zkusit si práci s ohroženou mládeží. Ale s těmito respondenty rozhovor veden nebyl.

Shrnutí DC1: *Zjistit, proč si dobrovolníci zvolili právě Latu pro výkon dobrovolnické činnosti.*

Respondenti se rozhodli pro dobrovolnickou činnost, protože chtěli pomáhat lidem nebo si zkusit či splnit praxi ke studiu. Latu a její program „*Ve dvou se to lépe táhne*“ si zvolili, protože se jim tento projekt jevil jako velmi zajímavý a informace na webových stránkách Laty byly dobře dostupné, oproti dobrovolnické činnosti v jiných organizacích.

Zjišťovala jsem, zda si dobrovolníci pamatují svá očekávání na počátku zapojení do programu. Pokud ano, zajímalo mě, zda se jim naplnily.

Hlavní kategorie	Profil dobrovolníka
Podkategorie	Věk dobrovolníka Dobrovolník jako student sociálních oborů Pracující dobrovolník Reálná očekávání Nezralá očekávání První zkušenost přímé práce s klientem
DC2:	Zjistit očekávání dobrovolníků v době zapojení do programu Laty

Tabulka č. 8: Výsledná tabulka: Profil dobrovolníka

Respondenti uvádí, že v době svého zapojení do programu měli reálná očekávání, která se jim v průběhu působení v programu Laty splnila. Dokazují to jednak výpovědi z rozhovorů s respondenty, tak i obsahová analýza motivačních a ukončovacích rozhovorů. Mezi tato očekávání patřila zejména možnost zkusit si přímou práci s klientem, někteří konkrétně hovoří o práci s ohroženou mládeží, ale v době svého zapojení do programu, si to ještě nedovedli takto definovat. Od programu také očekávali, že jim umožní zažít pocit, že jsou prospěšní a pomáhají druhému člověku. Jeden respondent mi ale sdělil, že měl na počátku vstupu do programu Laty nereálná očekávání, předpokládal, že se svým klientem povede terapeutický vztah, ve kterém budou řešit závažné problémy z klientova života. Jeho očekávání se nenaplnila, za což je v současné době, tedy v době realizace výzkumu, rád.

Shrnutí DC2: Zjistit očekávání dobrovolníků v době zapojení do programu Laty

Respondenti očekávali v době zapojení do programu Laty, že si zde budou moci zkusit přímou práci s klientem a zažít pocit, že někomu pomáhají, což se jim také vyplnilo. V Latě zažili ale i řadu dalších aktivit navíc, které je mile překvapily. Jejich očekávání by se dala hodnotit jako reálná. Jen jeden respondent uvedl, že jeho počáteční očekávání bylo nereálné a je rád, že se mu nesplnilo.

Zkoumala jsem, zda dobrovolníci považují své zapojení do programu Laty za přínosné. Konkrétně jsem zjišťovala, jestli výkon dobrovolnické činnosti přispěl k jejich osobnostnímu rozvoji.

Hlavní kategorie	Osobnostní rozvoj dobrovolníka
Podkategorie	Možnost náhledu do jiné sociální skupiny Posílení empatie Práce s hranicemi Práce se zpětnou vazbou Příležitost pro komunikaci s mladším člověkem Sebepoznávací přínos úvodního výcviku Znalost supervize Technika Bálintovské skupiny Technika konstelací Využití supervize v praxi Formulace myšlenek do slov Předávání zkušeností
VO1:	Které znalosti dobrovolníci získali svým působením v programu Laty?
VO2:	Které dovednosti dobrovolníci získali svým působením v programu Laty?

Tabulka č. 9: Výsledná tabulka: Osobnostní rozvoj dobrovolníka

Na základě rozeslaných dotazníků bylo dobrovolnictví v Latě hodnoceno kladně a označeno jako obohacující všemi sedmnácti respondenty. V rámci osobních rozhovorů jsem zjišťovala, co konkrétně respondenti hodnotí jako obohacující, jak je ovlivnil vztah s klientem a jak přímo Lata, která nabízí různé možnosti vzdělávání, např. formou kurzů, workshopů či supervize.

Respondenti uvádějí, že v rámci vztahu se svým klientem měli možnost nahlédnout do jiné sociální skupiny a dostali příležitost komunikovat s mladším člověkem, jelikož věkový rozdíl mezi klientem a dobrovolníkem byl ve většině vztahů okolo deseti let. Popisují, že v rámci vztahu si posílili empatii a naučili se naladit na klienta. Důležitá pro ně byla i práce s hranicemi. Své působení v Latě hodnotí jako přínosné. Uvádí, že v rámci Laty poznali supervizi a její fungování a nyní ji zvládnou použít v praxi. V rámci supervizních sezení se naučili formulovat své myšlenky do slov a pracovat se zpětnou vazbou. Osvojili si techniku Bálintovské skupiny a techniku konstelací. Velmi dobře je hodnocen i úvodní zaškolovací kurs, který popisují jako velmi sebezpoznavací. Respondenti si chválí i přístup organizace.

Shrnutí:

VO1: *Které znalosti dobrovolníci získali svým působením v programu Laty?*

Dobrovolníci získali svým působením v programu tyto znalosti:

- znalost supervize a jejího fungování,
- uplatnění supervize v praxi,
- techniku Bálintovské skupiny,
- techniku konstelací,

VO2: *Které dovednosti dobrovolníci získali svým působením v programu Laty?*

Dobrovolníci se naučili v rámci programu využívat tzv. „*soft skills*“, jsou jimi:

- empatie – schopnost naladit se na klienta,
- zpětná vazba – předávání zpětné vazby klientovi, v rámci raportů, na supervizích dalším dobrovolníkům a organizaci,
- naučili se pracovat s hranicemi ve vztahu se svým klientem, které je potřeba mít v rámci vztahu stále na paměti,
- formulovat své myšlenky do slov.

Pro diplomovou práci bylo klíčové zjistit, zda dobrovolníky určitým způsobem ovlivnilo dobrovolnictví na poli práce, např. ve volbě studijního oboru, povolání nebo i možnosti získání zaměstnání, zejména práce v pomáhajících profesích.

Hlavní kategorie	Profesní dráha dobrovolníka
Podkategorie	Možnost pracovat v Latě Přínosná pracovní zkušenost Uplatnění v pomáhajících profesích Prohloubení zájmu o práci s lidmi Opětovný zájem o dobrovolnictví
VO3:	Jak výkon dobrovolnictví pomohl dobrovolníkům v oblasti práce?
VO4:	Uplatnili se dobrovolníci v pomáhajících profesích?

Tabulka č. 10: Výsledná tabulka: Profesní dráha dobrovolníka

Respondenti uvádí, že na základě své dobrovolnické zkušenosti v Latě se utvrdili v tom, že se chtějí věnovat práci s lidmi, někteří konkrétně i práci s ohroženou mládeží. Dvěma respondentkám byla na základě výkonu dobrovolnické činnosti v Latě nabídnuta i pracovní pozice v Latě. Svou pracovní zkušenost v organizaci Lata hodnotí jako stěžejní pro další práci v sociálních službách. Ostatní dobrovolníci, kteří nepracují v pomáhajících profesích, se shodují na tom, že mají opět zájem věnovat se dobrovolnické činnosti. Konkrétně hovoří o dobrovolnictví v rámci životního prostředí nebo možnosti se vrátit zpět do Laty. Možnost vrátit se do Laty ale stále zvažují a spíše odkládají, protože ví, že dobrovolnický program v Latě je poměrně časově náročný.

Shrnutí:

VO3: Jak výkon dobrovolnictví pomohl dobrovolníkům v oblasti práce?

Dobrovolníci si na základě své zkušenosti s dobrovolnictvím v Latě uvědomili, že chtějí pracovat lidmi, ať už v rámci své profese nebo výkonu další dobrovolnické činnosti. A jak je již patrné z předchozí tabulky, osvojili si v Latě mnoho znalostí a dovedností, které posílí jejich postavení na trhu práce.

VO4: Uplatnili se dobrovolníci v pomáhajících profesích?

Dobrovolníci vstupující do programu Laty většinou studují obor, který je sociálně zaměřený, proto je zde určitý předpoklad, že i po výkonu dobrovolnické činnosti si zvolí právě pomáhající profesi. Ale dvě respondentky získaly na základě dobrovolnické činnosti v Latě i pracovní pozici v Latě. Tuto pozici hodnotí jako perfektní startovací práci a předpokládají, že znalosti a dovednosti, které si zde osvojily, si přenesou do další práce v oblasti sociálních služeb.

Zajímala jsem se o to, jak dobrovolníci zpětně hodnotí své zapojení do programu, konkrétně v časovém odstupu 2-7 let od programu.

Hlavní kategorie	Zpětné hodnocení Laty
Podkategorie	Část strávený s klientem Nejlepší okamžiky ve vztahu s klientem Nejhorší okamžiky ve vztahu s klientem Možnost ovlivnit vývoj programu Nedostatek času na pokračování v dobrovolnictví Udržování částečného kontaktu s klientem Poselství pro další dobrovolníky
VO5:	Přinesl dobrovolníkům výkon dobrovolnické činnosti ještě něco dalšího?

Tabulka č. 10: Výsledná tabulka: Zpětné hodnocení Laty

Respondenti nejraději vzpomínají na čas, který strávili na schůzkách se svým klientem, kde zažívali dobré, ale i špatné schůzky. Jako nejlepší schůzky jsou hodnoceny zejména aktivní schůzky, aquapark, bobová dráha a využívání volných vstupů od Laty. Jako nejhorší okamžiky ve vztahu s klientem respondenti hovoří zejména o akceptování špatné životní situace svého klienta, díky čemuž si ale na druhé straně uvědomili, co oni sami ve svém životě mají a jsou za to vděční.

Respondenti označují program Laty za přínosný, ale časově náročný. Občas i příliš administrativně zatěžující, kvůli pravidelnému psaní raportů. Avšak v raportech vidí smysl a význam, především teď s časovým odstupem. Někteří respondenti, především ti, kteří se pravidelně zúčastňovali supervizí a neformálních akcí, navázali v rámci Laty nové vztahy s ostatními dobrovolníky, které dodržují dodnes.

Shrnutí VO5: *Přinesl dobrovolníkům výkon dobrovolnické činnosti ještě něco dalšího?*

Dobrovolníci si na základě výkonu dobrovolnické činnosti uvědomili, co ve svém životě mají a váží si toho. V rámci dobrovolnictví navázali nové vztahy s jinými dobrovolníky, přičemž některé přetrvávají dodnes. Respondenti uvádějí i poselství pro další dobrovolníky, např.: *tady a teď, seberealizace, prozření, věřit a následovat*, apod.

Cílem diplomové práce bylo zjistit, zda má výkon dobrovolnictví vliv na profesní dráhu dobrovolníka. Abych si na tento cíl mohla odpovědět, je nutné vzít nejprve v úvahu i vzdělání dobrovolníků v době jejich zapojení do programu. Z mých dosavadních zkušeností, které jsem získala jako dobrovolník v Latě a z vedených rozhovorů je patrné, že do Laty vstupují především lidé, kteří již studují pomáhající profese typu sociální práce, sociální pedagogika či psychologie. Nelze proto tvrdit, že dobrovolnictví by ovlivnilo dobrovolníky ve volbě profese, ale utvrdilo je to v názoru, že opravdu chtějí pracovat s lidmi. Někteří i přímo s ohroženou mládeží, i když v době svého zapojení do programu si to neuměli takto vydefinovat. Dobrovolníci získali na základě výkonu dobrovolnické činnosti v Latě určité znalosti a dovednosti, zejména tzv. „*soft skills*“, které posílí jejich postavení na trhu práce. Jde především o zlepšení komunikačních dovedností, kdy se naučili své myšlenky formulovat do slov a posílili si schopnost empatie. Naučili se předávat zpětnou vazbu a pozitivní motivaci svému klientovi. Jako příklad „dobré praxe“ by se daly uvést dvě respondentky, kterým na základě výkonu dobrovolnické činnosti v Latě byla nabídnuta i pracovní pozice v této organizaci. Staly se tak součástí týmů a mohly program ovlivňovat zevnitř. Na základě jejich práce např. došlo k uvolnění individuálního plánování s klientem. Dříve individuální plán sestavovala klíčová sociální pracovnice, nyní si ale jeho obsah určí sama dvojice – dobrovolník a klient.

6 ZÁVĚR

Cílem diplomové práce bylo zjistit, zda má výkon dobrovolnické činnosti vliv na profesní dráhu dobrovolníka. Zaměřila jsem se na dobrovolníky mentoringového programu „*Ve dvou se to lépe táhne*“ v organizaci Lata. Stanovila jsem si dílčí cíle práce a pět výzkumných otázek. Při formulaci výzkumných otázek jsem vycházela především z poznatků odborné literatury a svých dosavadních zkušeností, které mám v oblasti dobrovolnictví.

DC1: Zjistit, proč si dobrovolníci zvolili právě Latu pro výkon dobrovolnictví

DC2: Zjistit očekávání dobrovolníků v době zapojení do programu Laty

VO1: Které znalosti dobrovolníci získali svým působením v programu Laty?

VO2: Které dovednosti dobrovolníci získali svým působením v programu Laty?

VO3: Jak výkon dobrovolnictví pomohl dobrovolníkům v oblasti práce?

VO4: Uplatnili se dobrovolníci v pomáhajících profesích?

VO5: Přinesl dobrovolníkům výkon dobrovolnické činnosti ještě něco dalšího?

Výzkum jsem realizovala s bývalými dobrovolníky Laty, u kterých je časový odstup od programu 2-7 let. Respondenty pro výzkum jsem vybírala na základě rozeslaných dotazníků, ve kterých jsem si stanovila konkrétní kritéria pro výběr respondentů. Jedním z nich, byl časový odstup dobrovolníka od programu a druhým doba jeho zapojení v programu Laty, alespoň jeden rok. S vybranými respondenty jsem vedla polostrukturované rozhovory, které jsem nahrávala na záznamník mobilního telefonu, a poté zaznamenávala doslovnou transkripcí. Jeden rozhovor byl veden přes skype. Rozhovory jsem analyzovala metodou zakotvené teorie. Vytvořila jsem hlavní kategorie a jejich podkategorie, ke kterým jsem vkládala úryvky z rozhovorů. Pro lepší porozumění kódovacímu procesu, jsem hlavní kategorie a podkategorie zanesla do tabulky.

Následně jsem provedla obsahovou analýzu dat. Analyzovala jsem motivační a ukončovací rozhovory, které jsou vedeny s dobrovolníky v době jejich zapojení do programu, a poté na jeho konci. Rozhovory bylo možné zpětně dohledat jen u tří respondentů, kvůli dynamickému vývoji programu. Na základě rozhovorů jsem zjistila, že dva respondenti mi během rozhovoru sdělili stejné informace, jako vypověděli v době svého zapojení v Latě. Jejich názory se ani s časovým odstupem od programu nezměnily. Jedna respondentka mi ale během rozhovoru nesdělila úplné

informace. Příčin může být více, zkreslení ze strany tazatele, časový odstup od programu nebo příliš citlivé téma, o kterém již nechtěla mluvit.

Na základě všech zjištěných výsledků usuzuji, že dobrovolnická činnost v Latě má příznivý vliv na profesní dráhu člověka, neboť respondenti se na základě výkonu dobrovolnické činnosti v Latě utvrdili v tom, že chtějí pracovat s lidmi, někteří konkrétně i s ohroženou mládeží. Dalším důvodem je, že dobrovolníci si v Latě osvojili tzv. „*soft skills*“, které posílí jejich postavení na trhu práce, jelikož měkké dovednosti jsou dnes od zaměstnavatelů, především v oblasti pomáhajících profesí vyžadovány. Dobrovolníci se naučili, jak si nastavit hranice ve vztahu s klientem a způsob, jakým mají přijímat a dávat zpětnou vazbu, což je v pomáhajících profesích nezbytné. Uvědomili si, jak je klíčové naladit se na klienta a umět formulovat své myšlenky do slov, protože klient to z nich sám vyčíst nedokáže. Někteří z respondentů by se chtěli opět do dobrovolnické činnosti zapojit.

Dvěma respondentkám byla na základě výkonu dobrovolnické činnosti nabídnuta i pracovní pozice v Latě, kterou hodnotí jako stěžejní práci, ve které se naučily jak je důležité pozitivně motivovat klienta a nebát se mu přenechat zodpovědnost. Předpokládají, že pracovní zkušenosti v Latě jim pomohou i v rámci další práce v sociálních službách.

Výsledky diplomové práce mohou být dle mého názoru přínosné pro organizaci Lata. Domnívám se, že mohou sloužit jako zpětná vazba a pozitivní motivace od dobrovolníků směrem k Latě, že zde svou práci dělají dobře a zajišťují dobrovolníkům „servis“, který není u jiných organizací běžný. Všichni dobrovolníci vzpomínají na Latu „s láskou“. Předpokládám, že organizace Lata může výsledky výzkumu prezentovat i v rámci úvodního školení nových dobrovolníků.

Ačkoliv respondenti byli s programem Laty velmi spokojeni, jednu věc jí shodně „vytýkají“. Uvádějí, že dobrovolnická činnost v Latě je časově velmi náročná a někdy až příliš administrativně zatížená, čímž mají na mysli každotýdenní zasílání zpráv ze schůzek. Význam a smysl zpráv ale chápou. Do budoucna by možná bylo vhodné zamyslet se nad otázkou, jak dobrovolníkům ulehčit jejich působení v programu, pokud ho již časově nezvládají.

Dalším jevem programu je, že dobrovolníci v Latě jsou převážně dívky. Jednak je to patrné ze statistik vedených přímo organizací, kdy za rok 2015 vstoupilo do programu 73 dívek a jen 10 chlapů. Tento jev spatřuji i v rámci svého výzkumu, kdy jsem se setkala jen s jedním dobrovolníkem chlapcem a šesti děvčaty. Možná by bylo vhodné zamyslet se nad otázkou, jak lépe motivovat chlapce pro vstup do programu.

7 SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY A ODBORNÝCH PRAMENŮ

ARNOLD, J a kol. *Psychologie práce: pro manažery a personalisty*. 1 vyd. Brno: Computer Press, 2007. ISBN 978-80-251-1518-3.

BAROCHOVÁ, E., Evropský rok dobrovolnictví, Časopis Sociální práce. Dobrovolnictví a sociální práce. Ročník 11, č. 4, 2011. In: *Socialniprace.cz* [online]. 2011 [cit. 2017-01-06]. Dostupný z: http://www.socialniprace.cz/soubory/sp4_2011_web-140320151147.pdf

BELARDI, N. *Supervision: Grundlagen, Techniken, Perspektiven ; [mit 4 Tabellen]*. Orig.-Ausg. München: Beck, 2002. ISBN 3406447570.

BELZ, H. SIEGRIST, M. *Klíčové kompetence a jejich rozvíjení: východiska, metody, cvičení a hry*. 3. vyd. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0846-4.

BIG BROTHERS BIG SISTERS OF AMERICA, 114 Years of History In: *Bbbs.org*. [online]. © 2016 [cit. 2017-04-12]. Dostupné z: <https://www.bbbs.org/history/>

BRUMOVSKÁ, T. MÁLKOVÁ SEIDLOVÁ G. *Mentoring: výchova k profesionálnímu dobrovolnictví*. 1. vyd. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-772-5.

BŘÍZOVÁ B. *Theoretical Basis of the Big Brothers Big Sisters and its national „Five P“*. *Journal of Nursing, Social Studies and Public Health*, 2010. ISSN 1804- 1868.

ČESKO. Zákon č. 198/2002 Sb. ze dne 24. května 2002 o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě) Sb. In: *Zakonyprolidi.cz* částka 82/2002. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-198>

ČSÚ, Osoby s terciálním vzděláním, studenti a absolventi terciálního vzdělání. In: *Czso.cz* [online]. 2000-2015 [cit. 2017-05-06]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/osoby-s-terciarnim-vzdelanim-studenti-a-absolventi-vysokych-skol>

DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 4., nezměn. vyd. Praha: Karolinum, 2011. ISBN 978-80-246-1966-8.

DOBROVOLNIK.CZ, Jaká byla konference o dobrovolnictví v Kroměříži? In: *Dobrovolnik.cz* [online]. © 2016-11-18 [cit. 2017-01-08]. Dostupné z: <https://www.dobrovolnik.cz/z-dobrovolnictvi-aktualne/jaka-byla-konference-o-dobrovolnictvi-v-kromerizi>

DOBROVOLNIK.CZ, Zúčastní se výzkumu o dopadu dobrovolnictví. In: *Dobrovolnik.cz* [online]. © 2016-09-21 [cit. 2017-01-08]. Dostupné z: <https://www.dobrovolnik.cz/zucastni-se-vyzkumu-o-dopadu-dobrovolnictvi>

DVOŘÁKOVÁ, Z. a kol. *Management lidských zdrojů*. 1. vyd. Praha: C.H. Beck, 2007. ISBN 978-80-7179-893-4.

FERJENČÍK, J. *Úvod do metodologie psychologického výzkumu: jak zkoumat lidskou duši*. 2. vyd.. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-815-9.

FRIČ, P. a POSPÍŠILOVÁ T. *Vzorci a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Praha: Agnes, 2010. ISBN 978-80-903696-8-9.

HAWKINS, P a SHOHET R. *Supervize v pomáhajících profesích*. 2. vyd. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0987-4

HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 3. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-262-0219-6.

HERRERA, C. a kol. *Making a Difference in Schools. The Big Brothers Big Sisters School-Based Mentoring Impact Study*. Philadelphia: Public/Private Ventures, 2007.

HESS, A. K. *Psychotherapy supervision: theory, research and practise*. New York: Wiley, 1980. ISBN 0471050350.

HESTIA. Cena křesadlo. In: *Hest.cz* [online]. © 2015 [cit. 2017-02-06]
Dostupné z: *Hest.cz* [online]. © 2013 [cit. 2017-01-06].

HESTIA. Firemní dobrovolnictví. In: *Hest.cz* [online]. © 2013 [cit. 2017-01-06].
Dostupné z: <http://www.hest.cz/cs-CZ/pro-firmy>

HESTIA - HESTIA a klub UNESCO Kroměříž pořádá 16. ročník konference o dobrovolnictví. In: *Hest.cz* [online]. © 2016 [cit. 2017-01-08].
Dostupné z: <http://www.hest.cz/cs-CZ/aktualne/hestia-a-klub-unesco-kromeriz-porada-16-rocnik-konference-o-dobrovonictvi>

HESTIA. Výroční zprávy Hestia. Výroční zpráva 2015. In: *Hest.cz*. 2016 [online]. © 2013 [cit. 2017-04-12].
Dostupné z: <http://www.hest.cz/cdn/public/vyrocní-zprava-2015-web.pdf>

HUNTER, C.J. *Služebník: prostý příběh o leadershipu*, 1. vyd. Praha: SSP Group, s.r.o. 2013. ISBN 978-80-905338-6-8

INEX – SDA. Inex – Sdružení dobrovolnických aktivit, z.s. In: *Inexsda.cz* [online]. © 2010 [cit. 2017-05-06].
Dostupné z: <https://www.inexsda.cz/cs/o-nas>

JONSON, K. F. *Being an effective mentor: how to help beginning teachers succeed*. 2nd ed. Thousand Oaks, CA: Corwin Press, c2008. ISBN 978-1-4129-4062-7.

KAŠPAROVÁ, K. a KUNZ, V. *Moderní přístupy ke společenské odpovědnosti firem a CSR reportování*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2013. ISBN 978-80-247-4480-3.

KOUBEK, J. *Řízení lidských zdrojů: základy moderní personalistiky*. 5., rozš. a dopl. vyd. Praha: Management Press, 2015. ISBN 978-80-7261-288-8.

KRÁTKÁ, K., PERNICOVÁ, H. a další spolupracovníci - *Historie a současnost dobrovolnictví v České republice*. [online]. © 2010 [cit. 2017-01-09]
Dostupné z: http://sebevedome.tisnovsko.eu/download/dobrovolnictvi_CR_final.pdf

KŘIVOHLAVÝ, J. *Hořet, ale nevyhořet*. 2. přeprac. vyd. Kostelní vydří: Karmelitánské nakladatelství, s. r. o., 2012. ISBN 978-80-7195-573-3.

LATA – PROGRAMY PRO MLÁDEŽ A RODINU, Z.Ú. Ke stažení, Výroční zpráva 2014. In: *Lata.cz* [online]. © 2011 [cit. 2017-01-26]. Dostupné z: <http://lata.cz/download/V%C3%BDro%C4%8Dn%C3%AD%20zpr%C3%A1va%20Lata%202014.pdf>

LATA – PROGRAMY PRO MLÁDEŽ A RODINU, Z.Ú. Ke stažení, Výroční zpráva 2015. In: *Lata.cz* [online]. © 2011 [cit. 2017-01-26]. Dostupné z: <http://lata.cz/download/V%C3%BDro%C4%8Dn%C3%AD%20zpr%C3%A1va%20Lata%202015.pdf>

MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0180-9.

MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4.

MATOUŠEK, O. a kol. *Práce s rizikovou mládeží: Projekt LATA a další alternativy věznění mládeže*. 1.vyd. Praha: Portál. 1996. ISBN 80-7178-089-8.

MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 2. přepr. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0.

MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY, Informace o novele zákona o dobrovolnické službě. In: *Mvcr.cz* [online]. © 2017 [cit. 2017-01-12]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/informace-o-novele-zakona-o-dobrovolnicke-sluzbe.aspx>

MINISTERSTVO ZAHRANIČNÍCH VĚCÍ ČR, Státní politika vůči nestátním neziskovým organizacím na léta 2015-2020. In: *Vlada.cz* [online]. © 2009-2016 [cit. 2017-01-09]. Dostupné z: https://www.vlada.cz/assets/ppov/rnno/dokumenty/statni_politika.pdf

MLÁDKOVÁ, L. *Moderní přístupy k managementu: tacitní znalost a jak ji řídit*. Praha: C.H. Beck, 2005. ISBN 80-7179-310-8.

MPSV ČR, Slovník sociálního zabezpečení 2015. In: *Slovniksociálníhozabezpečení2015.cz* [online]. [cit. 2017-05-02.]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/23694/Slovník_sociálního_zabezpečení.pdf

MŠMT – KOMORA MLÁDEŽE: Je třeba seznamovat veřejnost s přínosy dobrovolnictví. In: *Msm.cz* [online]. © 2013-2017 [cit. 2017-01-08]. Dostupné z: <http://www.msm.cz/ministerstvo/novinar/komora-mladeze-je-treba-seznamovat-verejnost-s-prinosy?highlightWords=dobrovolnictv%C3%AD>

NICM - NÁRODNÍ INFORMAČNÍ CENTRUM PRO MLÁDEŽ. Všeobecná deklarace o dobrovolnictví. In: *Nicm.cz* [online]. © 2015-08-12 [cit. 2017-01-06]. Dostupné z: <http://www.nicm.cz/vseobecna-deklarace-o-dobrovolnictvi>

NYKL, L., *Carl Ransom Rogers a jeho teorie: přístup zaměřený na člověka*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2012. ISBN 978-80-247-4055-3.

OSN, 2001: Mezinárodní rok dobrovolníků. In: *Osn.cz* [online]. © 2005 [cit. 2017-01-08]. Dostupné z: <http://www.archiv.osn.cz/zpravodajstvi/zpravy/zprava.php?id=667>

OSN, Mezinárodní den dobrovolníků slavíme už třicet let. In: *Osn.cz*[online]. © 2015-12-04. [cit. 2017-01-08]. Dostupné z: <http://www.nicm.cz/mezinarodni-den-dobrovolniku-slavime-uz-tricet-let>

OWEN, J. *Jak se stát úspěšným lídrem: leadership v praxi*. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1726-3.

PETERS-KÜHLINGER, G., FRIEDEL, J. *Komunikační a jiné „měkké“ dovednosti: využijte svůj potenciál, rozvíňte své soft skills a staňte se úspěšnými*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2007. ISBN 978-80-247-2145-3.

REGISTR POSKYTOVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, Lata – programy pro mládež a rodinu, z.ú. Popis realizace. In: *Iregistr.mpsv.cz* [online]. © 2016-08-26 [cit. 2017-01-31]. Dostupné z: file:///C:/Users/Socialni_Pracovnice/Downloads/Popis_realizace.pdf

REITMAYEROVÁ, E. BROUMOVÁ, V. *Cílená zpětná vazba: metody pro vedoucí skupin a učitele*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-317-8.

SKROPKOVÁ, A. DOBROVOLNIK.CZ, Dobrovolnictví ve Francii, aneb co se v mládí naučíš. In: *Dobrovolnik.cz* [online]. © 2016-12-09 [cit. 2017-01-09]. Dostupné z: <https://www.dobrovolnik.cz/inspirace-ze-zahranici/dobrovolnictvi-ve-francii-aneb-co-se-v-mladi-naucis>

STRAUSS, A. CORBINOVÁ, J. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Boskovice: Albert, 1999. ISBN 80-85834-60-X

SURYNEK, A., a kol. *Základy sociologického výzkumu*. 1. vyd. Praha: Management Press, 2001. ISBN 80-7261-038-4.

ŠEĎOVÁ, K. *Designy kvalitativního výzkumu*. [online]. © 2005-2017 [Cit. 2017-04-21] Dostupné z: <http://www.portal.cz/scripts/detail.php?id=24161>

TIS. TIS – Nezávislé sdružení přátel přírody. In: *Huculclub.eu* [online]. © 2009-2015 [cit. 2017-05-06]. Dostupné z: <http://huculclub.eu/html/tis.html>

TOŠNER, J. *Program Pět P v České republice*. Výroční zpráva Asociace Pět P v ČR za rok 2008. Dostupné z: http://petp.cz/dokumenty/VZ_web_2008.pdf

TOŠNER, J. a SOZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 2. vyd. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-178-6.

UNIE MENTORŮ. Umění rádčovství. Funkce mentorství ve výchově a společnosti.

In: Uniementoru.cz [online]. © 2011-2016 [cit. 2017-04-12].

Dostupné z.: <https://www.uniementoru.cz/mentorstvi/mentoring-ve-vychove/19-funkce-mentorstvi-ve-vychove-a-spolecnosti>

VETEŠKA, J., TURECKIOVÁ, M.. *Kompetence ve vzdělávání*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2008. ISBN 978-80-247-1770-8.

VYMĚTAL, J. *Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008. 322 s. ISBN 978-80-247-2614-4.

8 SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A Dotazník pro bývalé dobrovolníky Laty

Příloha B Polostrukturovaný rozhovor

Příloha C Rozhovor s respondentem č. 1

Příloha A Dotazník pro bývalé dobrovolníky Laty

Dobrý den,

jako studentka oboru sociální práce na Filozofické fakultě Univerzity Karlovy a dobrovolnice v Latě, se na Vás obracím s velkou prosbou, zda byste byli ochotni vyplnit tento krátký dotazník (8 otázek) k mé diplomové práci. Téma „diplomky“ zní: Znalosti a dovednosti, které dobrovolníci získali v projektu Lata. Mým cílem je zjistit, zda má výkon dobrovolnictví vliv na profesní dráhu člověka. Dotazník je plně anonymní a veškerá data budou použita jen pro zpracování výzkumné části mé práce.

Předem velmi děkuji za Váš čas, a pokud budete mít zájem o výsledky výzkumu, prosím kontaktujte mne na mnou emailovou adresu (hanzalova.lucie01@gmail.com) a já Vám je ráda zašlu.

1. **Jak jste se dozvěděl/a o Latě a jejím programu „Ve dvou se to lépe táhne“?**
 - ☐ od známého, který zde působil jako dobrovolník,
 - ☐ ve škole (v rámci přednášky, na nástěnce...),
 - ☐ v literatuře,
 - ☐ jiné – prosím dopište.....
2. **Proč jste se rozhodl/a pro výkon dobrovolnické činnosti?**
 - ☐ z důvodu praxe,
 - ☐ chtěla/a jsem svůj čas využít smysluplným způsobem,
 - ☐ zajímám se o ohroženou mládež,
 - ☐ získání nových zkušeností,
 - ☐ jiné – prosím dopište.....
3. **Jak dlouho jste byl/a zapojen/á v programu Laty „Ve dvou se to lépe táhne“**
 - ☐ 1 rok,
 - ☐ 2 roky,
 - ☐ 3 roky,
 - ☐ více let – prosím dopište.....
4. **Obohatil Vás výkon dobrovolnické činnosti?**
 - ☐ ano,
 - ☐ ne.
5. **Pracujete v současné době v pomáhajících profesích?**
 - ☐ ano,
 - ☐ ne.
6. **Co Vás vedlo k tomu, že jste se rozhodl/a pracovat v pomáhajících profesích?**

Pokud jste na otázku číslo 4 odpověděli ne, pak tuto otázku (číslo 5) prosím přeskočte

 - ☐ obor, který jsem vystudoval/a,
 - ☐ výkon dobrovolnické činnosti v Latě,
 - ☐ chuť pomáhat lidem,
 - ☐ jiné – prosím dopište.....
7. **Jaká doba již uplynula od Vašeho působení v Latě?**
 - ☐ 2 roky,
 - ☐ 3 roky,
 - ☐ 4 roky,
 - ☐ jiné číslo – prosím dopište.....
8. **Byl/a byste ochotný/á sejít se se mnou na osobní schůzce a popovídat si o Vaší zkušenosti s dobrovolnictvím v Latě?**
 - ☐ ne,
 - ☐ ano – uveďte prosím emailovou adresu, abych Vás mohla případně kontaktovat

Velmi děkuji za Váš čas,
Lucie Hanzalová

Příloha B Polostrukturovaný rozhovor

1. Jak jsi se dozvěděl/a o Latě?
2. Proč jsi se rozhodl/a pro výkon dobrovolnické činnosti? Proč právě Lata?
3. Tvé vzdělání v době zapojení do programu?
4. Obohatil tě výkon dobrovolnické činnosti? (ovlivnění ze strany klienta/ Laty)
5. Nejlepší okamžiky s klientem? Nejnáročnější situace s klientem?
6. Využil/a si možnosti dalšího vzdělávání v Latě?
7. Hodnotíš něco negativně na programu?
8. Vidáš se s lidmi z Laty? (klient, další dobrovolníci)
9. Kde v současné době pracuješ? Sahrála na tom svůj podíl i Lata?
10. Kdyby si měl/a shrnout své působení v Latě jednou větou? „poselství“ pro další dobrovolníky
11. Na co v Latě nejraději vzpomínáš?

Příloha C Rozhovor s respondentem č. 1

Rozhovor je zaznamenán doslovnou transkripcí
Otázky tazatele jsou zvýrazněné kurzívou

Ahoj, tak jak jsem už psala v emailu, píšu diplomku o dobrovolnictví a snažím se zjistit, jestli má dobrovolnictví nějaký vliv na tvoji práci. První otázka je vlastně totožná s dotazníkem, jak ses dozvěděla o Latě.

Tak jestli to můžeš nějak upřesnit?

Já jsem studovala vošku sociálně právní a v rámci nějakého předmětu přišly holky z Laty prezentovat možnost zapojit se do dobrovolnického programu. Zaujalo mě to, ale nepřihlásila jsem se hned, ale asi až po dvou letech.

A proč až po dvou letech od prezentace ses zapojila do programu?

Protože, myslím si, že to bylo v posledním ročníku na vošce, a já jsem si pak šla ještě dodělat bakaláře a nastoupila jsem snad až v prváku na magistru, byla tam zkrátka delší prodleva.

Jasně prostě sis k tomu musela dojít.

No já jsem chodila hodně do práce, neměla jsem na to čas.

A ty jsi věděla, že chceš být konkrétně v Latě nebo, že prostě chceš dělat dobrovolníka?

Ne, mě to zaujalo jako dobrý nápad, když to u nás holky prezentovaly vlastně a zaujalo mě to jako praxe, ne že bych si tím ve škole plnila nějakou povinnost, ale pro sebe, si to zkusit.

Takže jsi měla nějaká očekávání?

Nějaký asi jo, ale já už si to přesně nepamatuju, ale vím, že asi jsem si trošičku chtěla vyzkoušet tu práci s těma klientama, protože my jsme měli na vošce sice dost praxe, ale nepouštěli nás moc nikam ke klientům, a když už, tak šlo o asistenci při vyučování, a to nebylo úplně to, co bych si představovala. Takže jsem měla určitě očekávání vtom, že si tady vyzkouším jakoby tu sociální práci trošičku víc, než že jen něco hledám ve spisech, kopíruju a podobně, zkrátka práce na OSPODU.

Takže vzdělání v době zapojení, to jsi říkala, na tom bakaláři, že si už byla?

No myslím si, že jo, já jsem totiž ten první termín toho výcviku co byl, nějak onemocněla, tak se to posunulo o nějaký měsíce. Takže to bylo asi na konci bakaláře nebo na začátku magistra.

A už si měla v té době třeba představu, kde bys chtěla pracovat nebo už si někde pracovala, jako v pomáhajících profesích?

Ne, jenom co se týkalo školních praxí, jinak jsem předtím nikde nepracovala.

Dobře, pak taková pro mě stěžejní otázka, jestli tě obohatil výkon dobrovolnické činnosti?

No, samozřejmě, obohatil.

A obohatil tě nějak klient, jako ten vztah? A pak třeba Lata, mám na mysli takovéto vzdělávání, supervize a takový věci.

Aha, tak co se týče klienta a vztahu s klientem, tak to pro mě bylo určitě hodně zajímavý, i z toho důvodu, že já jsem jedináček, neměla jsem mladšího sourozence, tak jsem nikdy nekomunikovala s někým, kdo by byl o deset let mladší. Tak pro mě bylo zajímavý, že teda vlastně někomu opravdu můžeš pomoci, ukázat nějaké nové věci, tak se mi líbil ten pocit, že to můžu někomu zprostředkovat. No a jakoby ten čas s klientem byl fajn, že jsem si to užívala, že mě to bavilo. Bavilo mě pozorovat, jak se klient třeba posouvá v nějakých nových věcech, že umí nějaký nový věci.

A ty jsi měla jednoho klienta za tu dobu nebo více?

Jenom jednoho no, dlouhodobě.

A to by kluk?

No kluk.

A naučila si se třeba něco od něj?

No jasně, ale ono se to jsou takový ty jemný věci, který se hrozně blbě popisují. Klient přinášel témata do rozhovoru, který pro mě vůbec nebyly aktuální, jako z jeho koníčků, on měl rád ty anime, jako ty filmy a ten styl. Pak se hodně zajímal o počítače, takže o tom mi vyprávěl, ale že by to bylo takhle něco konkrétního, to si myslím, že ne. Ale spíš pak jsem se naučila na něm, jak strašně moc udělá oceňování lidí a poukazování na to, jak se člověku něco povedlo. Ta pozitivní motivace vlastně, že to na něj hrozně fungovalo, doma to moc neslýchá, tak to bylo dobré.

Takže on byl teda o dost mladší než ty?

No o 10 let. Jemu bylo 13. Takže bylo pro mě zajímavý dozvídat se, jak to funguje u něj ve škole, takový ty vztahy mezi spolužákama, atd.

A vztah jste měli jak dlouhý?

Rok a půl, no než jsem v Latě nastoupila jako zaměstnanec, takže rok a půl no, určitě.

A ve vztahu k Latě?

No co se týče Laty, tak já jsem samozřejmě před tím v žádný neziskovce nebyla, nevěděla jsem, jak to funguje, takže jsem ten systém začala oceňovat až vlastně potom, co jsem byla i jinde a viděla jsem, jak to tam funguje. Takže jsem sem přišla, holky mi tu nastavily nějaký pravidla a já to brala jako bernou minci. Já jsem třeba furt chodila na supervize, že to bylo takový, že jsem si říkala, že to asi takhle vypadá všude. No ale až pak, co jsem skončila v dobrovolnictvím a začala jsem pracovat oboru, tak jsem zjistila, že to jako není normální a že to je vlastně dost velké servis pro ty dobrovolníky. A naučila jsem se díky tomu všechny tyhle nástroje využívat, typu supervize. Jakože vidím na spoustě lidí, že znají supervizi, že vědí, k čemu by měla být, ale nikdy jí nezažili na vlastní kůži, takže jí neumějí využívat potom ani v praxi, když už jsou jako profici. Takže bylo dobré, že jsem si to mohla natrénovat. No a jako samozřejmě ten přínos byl takovej hodně sebezpoznavací jo, že jsem si jako šáhla na nějaký svoje limity. Možná takový to co už tě fakt jako naštvě, co se tě nějak dotkne, víš, že jsem si někdy říkala, že si fakt hodně promítáš do toho i osobní věci. Máto fakt velké přesah.

A nějakých kurzů si se zúčastnila?

Ne, já jsem nebyla na žádném.

Ne, jo?

Protože já nevím proč, asi jak jsem byla relativně, že jsem nebyla takovej ten dobrovolník, jak propadáva supervizema, neposílá zprávy, tak si myslím, že z toho důvodu na mě holky ani netlačily, abych na ty kurzy chodila. Takže já měla režim takovej, že o víkendu jsem chodila do práce, nebo jsem jezdila na Vysočinu za přítelem, takže ty kurzy když byly o víkendu, tak to pro mě moc nebylo. No, takže když se mi to nehodilo, tak jsem se nepřihlásila a nikdo mi neříkal, hele musíš.

No ale pak jsou tady i různý neformální akce, jak ty hodnotíš?

Hele no já jsem na ty neformální akce taky moc nechodila.

Třeba vlastně teambuildingy jsou pravidelně, vánoční večírky...

No tak to jsem nějak jako ne, protože zase to byly víkendy a já jak jsem jezdila pryč, tak to nešlo už moc skloubit.

A jak hodnotíš pravidelný psaní raportů, jestli tě to pak už moc nesvazovalo?

Já jsem to naopak vnímala jako dobře, já psala raporty hned po schůzce, protože jsem byla fakt plná dojmů a potřebovala jsem to někomu ze sebe vysypat. Je teda fakt, že já měla velkou výhodu i proto, že já jsem některý věci i hodně sdílela s mámou jo, ne teda nějaký konkrétnosti, ale tak jako obecně prostě. Takže se mi třeba stávalo, že jsem napsala tu zprávu, napsala jsem email a zapomněla jsem tu zprávu přiložit, a teď mi dva tři dny nepřišla žádná odpověď. Tak si říkám sakra, koukám do odeslaných mejlů, a tam nebyla příloha. Víš, že jsem jako i čekala na tu odpověď, takže jsem to posílala včas, protože jsem chtěla včas vědět i tu zpětnou vazbu.

Takže ta zpětná vazba pro tebe byla důležitá?

Byla no, takovýto ujištění, že jdeš dobrým směrem, že tam nepácháš nějaký zlo, vlastně, že neděláš něco špatně. Jako já jsem vlastně i chtěla vědět, tohle už nedělej, na to se neptej, nebo dělej to jinak. A i jako někdy jsem měla vůči holkám zakázku typu, bylo by potřeba to pořešit s mámou, jo nějak jsem na ně přehazovala ty věci, na který jsem už nedosáhla, nemohla je řešit nebo nechtěla.

A je třeba něco, co hodnotíš negativně za tu dobu tady? Něco co ti jako nesedlo?

To nevím, asi úplně jako negativně ne, ale jak už je to dlouho, tak se na to člověk těžko rozpomíná. Ale já jsem fakt měla pocit, že vůbec jako nejsem svazovaná od Laty, že by jako něco mě úplně dráslalo, to bych neřekla. Domluvit se na ty hodnotící rozhovory nebyl problém, vstupy taky frčely, když jsem potřebovala, tak jsem si napsala.

A motivační rozhovor si měla?

Neměla, ona ta péče o dobrovolníky se samozřejmě nějakým způsobem vyvíjí a souvisí to i s kapacitou úvazku, takže třeba když koordinátorka dobrovolníků měla jen poloviční úvazek a na některé aktivity nebyl prostě čas, tak se to osekávalo a myslím, že motivační rozhovory dělala jen s dobrovolníky, kde to nějak nefungovalo nebo haprovalo, nebo měla pocit, že nejsou motivovaní nebo tak, ale na ty, se kterými to běželo bez problémů, nepřišla řada.

A vidáš se s někým z Laty? Ať už je to klient, nebo další dobrovolníci?

Jo no tak vidám se samozřejmě s holkama, co mi vedly vztah.

A s klientem?

S klientem jo.

A i osobně?

Jo.

A líbí se ti, kde se teď nachází? Nebo jako si spokojená, za tu práci, kterou si odvedla?

Jo, to jsem.

A vzpomínáš si třeba na Vaší první schůzku, jaký to bylo?

Hele první schůzku, se mi to slejvá, ale jako jo, na začátku se skoro nebavil a pak bylo zase těžký ho zastavit. Po nějaký době, kdy jsme navázali nějaký vztah, když mi začal důvěřovat, tak se mi otevřel a rozmluvil se. Ale na začátku, první schůzku byla na Náplavce, on bydlel v centru, takže jsme se scházeli i v centru a to bylo takový je hele parník, hm, je hele holuby, hm víš, takový jako, že jsem to táhla z paty. Ale pak to prostě nějak šlo. Ale pamatuju si třeba, to byla super schůzka, moje narozeninová. Jsem měla narozeniny a on, že mi připraví překvapení, to bylo asi po roce, co jsme se vídali. Takže naplánoval sám schůzku do ZOO. Zařídil volný vstup v Latě, já jsem nic jako nevěděla, a ještě mi řekl, kam mám přijít a normálně mě tam dovedl a až v autobuse, kterej do Zoo jezdí jenom jeden, tak tam mi řekl, že jedeme do zoo. A ještě měl v tom zoo vybraný zvířata, který mi chce ukázat a ještě to bylo taky vtipný, tam byl takovej stojan, že tě to vyfotí a rovnou tu fotku pošleš emailem někam. Tak jsme se tam vyfotili a poslali jsme to do Laty.

Takže to bys hodnotila jako takovou nejlepší schůzku?

To bylo dobrý no. Jako on fakt vyvinul hodně práce proto, aby mě potěšil, aby to bylo hezký, ale jako my měli takových schůzek jako nezapomenutelných dost, třeba jsme šli do aquaparku a on tam hrozně chtěl, protože všichni chtějí do aquaparku, protože je to hrozně in. Já jsem tam hrozně nechtěla, takže jsem to pořád odkládala, protože já to nemám ráda. Ale tak zase abych ho nějak namotivovala, tak jsme šli a on mi až cestou do toho aquaparku vlastně začal říkat, že možná tak trochu pozapomněl to plavání a já jsem zjistila, že když jsme tam přišli, že neumí plavat. Takže to byla taková náročná situace, se kterou jsme se museli popasovat. Jako může jich být spousta, ještě bych si asi na nějakou vzpomněla, ale tyhle jsou takový vtipný.

A kterou schůzku bys hodnotila jako nejnáročnější?

Nejnáročnější byla pro mě situace, která se ale neodehrála na schůzce s klientem, ale když mi volala klientova máma, že nějak neví kde je. Já už si to moc do detailů nepamatuju, o co tam přesně šlo, ona taky byla dost zmatená, ale bylo to asi v polovině našeho vztahu a volala mi, jestli nemáme schůzku, že neví kde je nebo co, pak z toho vylezlo, že se něco stalo ve škole a odvezli ho do nemocnice, ale to až po nějaký době, co jsem začala zjišťovat, volat holkám do Laty a tak. Víím, že jsem jako dobrovolnice tenkrát řešila, že té situaci nerozumím, a proč nikdo z těch odborníků kolem něj něco nezachytil a tyhle věci jako odborný okolo. Na supervizi mě ale pak vrátili hodně k tomu vztahu s ním, a jestli to celé vlastně na náš vztah má nějaký vliv, takže logicky nemělo. Já se tím přestala zabývat a soustředila se na to, abych mu byla oporou, a víím, že jsem mu jen řekla, že jsem o něj měla strach, když jsem se to dozvěděla, a že jsem ráda, že můžeme pokračovat ve schůzkách.

A kde v současné době pracuješ?

Ted' pracuju na MPSV, na projektu, který se zabývá rozvojem služeb pro ohrožené rodiny s dětmi a jako sociální pracovník v sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi

Takže si zůstala u ohrožených dětí?

Hm.

A co by tě nejvíce zajímalo, tak tvoje práce tady v Latě, jak to vlastně začalo?

Jo, hele začalo to tak, že mi o prázdninách volala manažerka služby a oslovila mě s tím, jestli bych se nechtěla přihlásit do výběrového řízení na pozici v Latě. S tím, že oslovují dobrovolníky v první řadě. Já jsem řekla, že jo, takže jsem šla na pohovor, a pak mi na konci srpna volali s tím, že mě vybrali. No a já jsem potom byla v září na jazykovém pobytu, takže jsem nastoupila až někdy v říjnu.

A teda práce se ti líbila?

Bylo to super, to byla perfektní startovací práce, protože jednak to bylo bezva, že jsem měla zkušenost z toho dobrovolnictví a bylo to takový jako hodně různorodý, pořád se něco dělo, člověk neměl vůbec čas zabřednout do nějakého stereotypu. No a ten tým tady v Latě to je jako k nezaplacení, to prostě já když to slyším od svých spolužáků s kým a kde pracují a jak jsou z toho vyčerpaný mnohdy, tak si říkám jako zlatě tady, zlatě v Latě.

Takže když by si mohla říct jako co, trochu konkrétně ti to dobrovolnictví přineslo právě tady pro tu profesi, tak je něco takového?

Naučila jsem se podle mě hodně naladit na toho klienta, vcítit se do něj a ptám se potom, co ten klient sám potřebuje a nechat mu tu zodpovědnost, buď si o ní třeba ani neřekne nebo si řekne v čase, který on uzná sám za vhodný. A celkově nebrat mu tu zodpovědnost, která mu patří jo, že prostě on když se rozhodne nějak postupovat, tak to ale je jeho rozhodnutí, ne moje. Já mu k tomu můžu dát nějaký informace, tak aby se mohl rozhodnout co nejlíp, ale nemůžu do toho nějak zasáhnout. Pro tu další práci je ta Lata prostě stěžejní podle mě, pro mě.

I pro další práci, i třeba jinde?

No jako v sociální práci, že jako nepřebírat zodpovědnost za toho klienta, a s tím samozřejmě i souvisí to, že mě pak neničí, když se mu něco nepodaří, protože nemám pocit, že by to byla moje vina, když se mu to nepodařilo. Takže určitě i jako nějaká prevence vyhoření, a těhle věcí a jako určitě mě hrozně bavilo, kolik lidí se tady sejde s dobrým úmyslem, ať už to je v tom posunout klienta nebo sebe, to už je jedno, ale že to všechno byli lidi, který chtěli nějak na sobě pracovat a být nějak aktivní. To se mi líbilo, že jsem byla fakt přímo u toho a v kontaktu s těma lidma. A myslím, že velkou dovedností bylo využívání supervize a takový ty soft skills jako komunikační ve smyslu, jako umět si to s tím klientem vyjednat, co potřebuju. Potom i jak udržet hranice, jak neskóčit na všechny jeho požadavky, protože se chceš ukázat v nějakým dobrým světle za každou cenu. Jsem zjistila, že to ale není vůbec nutný proto, aby ten vztah jako mohl být dobrý. Takže hranice, co se týče předávání zpětný vazby, tak to určitě taky, jak jí předat jako nějak šetrně, ale pravdivě, nějak to vyvážit, aby ten člověk neměl dojem, že ho posíláš do háje, ale nebylo to ani pochlebování, aby si z toho zkrátka něco odnes. Ale to je jako těžký, tak to se učím furt.

Tak mě napadá, proč ses rozhodla ukončit dobrovolnictví v Latě?

Já jsem musela, kvůli tomu, že jsem sem nastoupila.

Na co v Latě nejraději vzpomínáš, když se podíváš zpátečně?

A jako i v tom dobrovolnictví nebo v práci?

Můžeme to rozdělit na dobrovolnictví a na práci.

Hele tak s klientem nejraději vzpomínám fakt na ty schůzky, jako takový a fakt na ty zážitky, který jsme z těch schůzek měli, že jsme byli támhle na bobovce a na výletě. Pak ještě taky vzpomínám na supervize, to bylo někdy hodně silný.

Takže za sebe, doporučila by si dělat dobrovolníka?

Určitě.

A z pracovní stránky je něco co vzpomínáš?

No zase musím zmínit ten pracovní kolektiv, to jako nějak zapadává nebo zapadlo to prostě hrozně dobře.

A pořád to zapadává, i s tím že se tu ty lidi mění.

A kdyby si měla shrnout svoje působení v Latě v jedné větě, takový poselství můžeme říct. To je asi těžká otázka, ale jestli něco takového je, co tě teď napadne. Může to být úplně cokoliv, co tě napadne.

Tyjo nevím, počkej, to je těžký, jak to shrnout. No jako pro mě je to asi takový to TADY A TED. Ve smyslu, že se nerozmýšlet, jestli začnu s dobrovolnictvím teď nebo za měsíc, a kdy je ten správný čas, a kdy na to budu mít čas, protože na to nebude vlastně jako nikdy čas, takže teď se rozhodnout a jít to udělat. A pak s klientem je to fakt o tom, si to jako užít, v ten okamžik, být tam na příjmu, jako nějak moc neřešit jeho minulost, svoji minulost. No a nějak vlastně ani moc neřešit co bude. Takže neřešit moc co bylo a co bude, užívat si ty schůzky a to, že si s člověkem, se kterým bys normálně ani nebyla.

No, tak já myslím, že asi dobrý za mě, nebo chtěla by si k tomu ještě něco dodat?

Ne myslím, že bylo řečené vše.

Tak já ti moc děkuju, že si byla ochotná se se mnou sejít a kdybych po analyzování rozhovorů ještě chtěla znát tvůj osobní komentář, můžu se ti ozvat?

Jojo určitě.

